

Tätigkeitsbericht 2016

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken · BVR

EINLEITUNG	4	INHALT	3
DIE OMBUDSPERSONEN	9		
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

1

Tätigkeitsbericht 2016

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken · BVR

EINLEITUNG	4	INHALT
DIE OMBUDSPERSONEN	9	
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	
STATISTIK	17	
SACHGEBIETE	27	
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53	
ANHANG	57	

3

Inhalt

Einleitung	4
Die Ombudspersonen	9
Europarechtliche Regulierung der Streitschlichtung	13
Eckpunkte des neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes	15
Statistik	17
Eingänge/Ergebnisse	18
Ergebnisüberblick 2016	24
Rückblick auf 2015	25
Sachgebiete	27
Privatkundengeschäft	29
a) Kreditgeschäft	30
b) Kontoführung	38
c) Girokonto für jedermann	42
d) Anlageberatung	45
e) Zahlungsverkehr	46
f) Sparverkehr	48
g) Depotführung	49
Firmenkundengeschäft	50
Eingänge/Ergebnisse 2006–2016	53
Anhang	57
Verfahrensordnung	58
Geschäftsverteilung	62
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen	64

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

4

Einleitung

Mit Wirkung vom 2. April 2002 wurde das Ombudsmannverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe eingeführt. Seither haben Kunden genossenschaftlicher Banken 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 des Ombudsmanns ohne Einschaltung eines ordentlichen Gerichts einer Lösung zuzuführen.

Grundlage des Ombudsmannverfahrens ist die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“ (VerfO).¹ Nummer 1 VerfO regelt die Einzelheiten der Bestellung des Ombudsmanns. In Nummer 2 VerfO ist bestimmt, dass beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet wird, der neben der Vorprüfung (Nummer 5 VerfO) die gesamte Abwicklung des Verfahrens obliegt. Daneben sind in der Verfahrensordnung die Voraussetzungen des Schlichtungsverfahrens (Nummer 3 und Nummer 4 VerfO) sowie der Verfahrensgang (Nummer 5 und Nummer 6 VerfO) und die allgemeinen Verfahrensgrundsätze (Nummer 7 VerfO) geregelt.

Die Verfahrensordnung ist vom Bundesministerium der Justiz genehmigt und entspricht § 7 Absatz 3 der Schlichtungsstellenverfahrensordnung, die wiederum ihre Rechtsgrundlage in § 14 Absatz 3 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) hat.

Die Verfahrensordnung steht – ebenso wie eine Kurzinformation zum Verfahren („Die Lösung bei Konflikten. Der Ombudsmann für Streitigkeiten zwischen Kunde und Bank“) – auf der Internetseite² des BVR oder als Faltblatt zur Verfügung.³

Das Ombudsmannverfahren gilt für alle Mitgliedsbanken des BVR, die ihre Teilnahme hieran erklärt haben. Von den 994 Mitgliedsinstituten des BVR⁴ nehmen 905 (91 Prozent) am Verfahren teil. Auf www.bvr.de kann jeder Beschwerdeführer per Suchfunktion überprüfen, ob die eigene Bank am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Eine Liste der

Banken, die ihre Teilnahme erklärt haben, hält die Kundenbeschwerdestelle ebenfalls bereit.

Bei den Banken werden die Beschwerden zur hausinternen Erledigung entweder vom Vorstand oder von einer von diesem benannten Person oder Stelle entgegengenommen. Diese Ansprechpartner sind für die Behandlung der Beschwerden in der Bank zentral zuständig und stehen darüber hinaus dem Ombudsmann und der Kundenbeschwerdestelle beim BVR für Auskünfte und Rücksprachen zur Verfügung.

Ein Ombudsmannverfahren ist bei jeder Meinungsverschiedenheit zwischen einem Kunden und einer Bank über von der Bank angebotene Produkte und Dienstleistungen möglich.

Beschwerden können sich sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden. Daneben steht das Ombudsmannverfahren offen für Bürger, denen die Einrichtung oder die Fortführung eines Guthabenkontos verweigert wurde und die sich gegenüber der Bank entweder auf ihr Recht zum Abschluss eines Basiskontovertrags oder auf die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum Girokonto für jedermann berufen. Seit dem 18. Juni 2016 haben Verbraucher mit rechtmäßigem Aufenthalt in der Europäischen Union einschließlich Personen ohne festen Wohnsitz und Asylsuchende sowie Personen ohne Aufenthaltstitel, die aber aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht abgeschoben werden können, einen Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags.

Soweit es um Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen, des Verbraucherkreditrechts (§§ 491 bis 509 BGB) oder des Zahlungsdiensterechts (§§ 675 c bis 676 c BGB) geht, wird gleichzeitig eine öffentlich-rechtliche Streitschlichtungsaufgabe wahrgenommen. Insoweit hat das Bundesministerium der Justiz die in § 14 Absatz 1 des UKlaG geregelte Schlichtungsaufgabe der Deutschen Bundesbank für diejenigen Kreditinstitute, die dem BVR angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, auf den BVR übertragen (§ 14 Absatz 3 UKlaG in Verbindung mit § 7 Absatz 1 Nummer 4 der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung). Somit

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

5

ist die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank subsidiär zuständig für Schlichtungen von Streitigkeiten im Bereich der oben genannten gesetzlichen Vorschriften, sofern ein Mitgliedsinstitut des BVR nicht am Ombudsmannverfahren des Verbandes teilnimmt.

Daneben ist das Ombudsmannverfahren als sonstige Gütestelle im Rahmen der obligatorischen außergerichtlichen Streitschlichtung anerkannt. Mit § 15 a des Einführungsgesetzes zur Zivilprozessordnung (EGZPO) ist den Bundesländern die Möglichkeit eröffnet worden, in bestimmten Fällen (unter anderem bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten mit einem Streitwert von nicht mehr als 750 Euro) die Zulässigkeit einer zivilrechtlichen Klage von der vorherigen erfolglosen Durchführung eines außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahrens vor einer staatlich eingerichteten oder anerkannten Gütestelle oder einer sonstigen Gütestelle (§ 15 a Absatz 3 EGZPO) abhängig zu machen.

Kommt der Beschwerdeführer aus einem Bundesland, das von der Öffnungsklausel Gebrauch gemacht hat, und will er klagen, erhält er auf Anforderung von der Kundenbeschwerdestelle beim BVR eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch, die er sodann mit der Klage einzureichen hat.

Schließlich hat der BVR als Träger des Ombudsmannverfahrens bereits im Jahr 2002 seine Teilnahme an dem von der Europäischen Kommission geschaffenen Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) erklärt, dem mittlerweile 58 anerkannte Streitschlichtungseinrichtungen aus 25 Staaten des europäischen Wirtschaftsraums (Europäische Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) angeschlossen sind.

Ombudsmann

Der Begriff Ombudsmann kommt aus dem Schwedischen und bedeutet übersetzt etwa „Sachwalter“ oder „Treuhänder“. In Schweden, wo der erste „Justitieombudsman“ im Jahre 1809 eingesetzt wurde, bezeichnet er eine vom Parlament beauftragte, unabhängige Vertrauensperson, deren Aufgabe es ist, Entscheidungen der Verwaltung zu kontrollieren und so die Bürger vor behördlicher Willkür zu schützen. Heute ist das aus der schwedischen Verfassungsentwicklung stammende Amt weltweit zum Synonym für eine volksnahe Wahrung von Bürger- und Verbraucherinteressen geworden.

¹ Im Anhang abgedruckt.

² www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle.

³ Beide Flyer sind beim DG VERLAG unter den Bestellnummern 196 510 (Verfahrensordnung) sowie 196 500 (Kurzinformation) erhältlich.

⁴ Stand: September 2016.

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

6

§ 15 a E G Z P O

(1)

Durch Landesgesetz kann bestimmt werden, dass die Erhebung der Klage erst zulässig ist, nachdem von einer durch die Landesjustizverwaltung eingerichteten oder anerkannten Gütestelle versucht worden ist, die Streitigkeit einvernehmlich beizulegen

1. in vermögensrechtlichen Streitigkeiten vor dem Amtsgericht über Ansprüche, deren Gegenstand an Geld oder Geldeswert die Summe von 750 Euro nicht übersteigt,

[...]

Der Kläger hat eine von der Gütestelle ausgestellte Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch mit der Klage einzureichen. Diese Bescheinigung ist ihm auf Antrag auch auszustellen, wenn binnen einer Frist von drei Monaten das von ihm beantragte Einigungsverfahren nicht durchgeführt worden ist.

[...]

(3)

Das Erfordernis eines Einigungsversuchs vor einer von der Landesjustizverwaltung eingerichteten oder anerkannten Gütestelle entfällt, wenn die Parteien einvernehmlich einen Einigungsversuch vor einer sonstigen Gütestelle, die Streitbelegungen betreibt, unternommen haben. Das Einvernehmen nach Satz 1 wird unwiderleglich vermutet, wenn der Verbraucher eine branchengebundene Gütestelle, eine Gütestelle der Industrie- und Handelskammer, der Handwerkskammer oder der Innung angerufen hat. Absatz 1 Satz 2 gilt entsprechend.

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

7

Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

Mithilfe des FIN-NET, das am 1. Februar 2001 eingerichtet wurde, soll die außergerichtliche Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten zwischen Anbietern von Finanzdienstleistungen und Verbrauchern im europäischen Wirtschaftsraum erleichtert werden. Grundlage des Netzwerks ist die freiwillige und nicht rechtsverbindliche „Vereinbarung über ein grenzübergreifendes, außergerichtliches Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum“, die im Wesentlichen auf der gegenseitigen Anerkennung der in den verschiedenen Mitgliedstaaten eingerichteten Beschwerdestellen beruht. Mit dem FIN-NET sollen im Interesse sowohl der Finanzdienstleistungsanbieter als auch der Verbraucher der Informationsaustausch und die Zusammenarbeit zwischen den in den Mitgliedstaaten bereits bestehenden außergerichtlichen Schlichtungsverfahren mit dem Ziel gefördert werden, dass Kundenbeschwerden möglichst schnell zu der zuständigen Schlichtungseinrichtung gelangen.

Weitere Informationen rund um das FIN-NET, insbesondere zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die bislang erschienenen Tätigkeitsberichte können unter www.fin-net.eu abgerufen werden.

Im Berichtszeitraum hatte die Kundenbeschwerdestelle beim BVR neun grenzüberschreitende Streitigkeiten zu verzeichnen, die alle in die Zuständigkeit des Ombudsmanns fielen, weil sie von Kunden am Verfahren teilnehmender (inländischer) Banken eingereicht wurden, die ihren Wohnsitz im europäischen Ausland haben.



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

EINLEITUNG	4	DIE OMBUDSPERSONEN
DIE OMBUDSPERSONEN	9	
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	
STATISTIK	17	
SACHGEBIETE	27	
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53	
ANHANG	57	

9

Die Ombudspersonen

Zum ersten Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe wurde Dr. Alfons van Gelder bestellt. Er war bis zum Eintritt in den Ruhestand im Jahre 2001 Richter am XI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs, der unter anderem für Bank- und Börsenrecht zuständig ist.

In den Jahren 2005, 2008, 2011 sowie 2014 bestellte ihn der Vorstand des BVR für jeweils eine weitere Amtsperiode von drei Jahren zum Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe. Zum 30. Juni 2016 hat Dr. van Gelder sein Amt als Ombudsmann auf eigenen Wunsch niedergelegt.

Seit Oktober 2015 übt Professor Dr. Franz Häuser sein Amt als Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe aus. Er war bis September 2015 Stellvertreter des Ombudsmanns. 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 nahmen die Herren Gerhard Götz, Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Bamberg, sowie Werner Borzutzki-Pasing, Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Düsseldorf a.D., ihre Ämter als Ombudsmänner auf.

10



Dr. Alfons van Gelder

1936

Geboren in Oberhausen/Nordrhein-Westfalen

1956–60

Studium der Rechtswissenschaften und der Volkswirtschaft an den Universitäten Köln und Marburg

1965

Große juristische Staatsprüfung

1967

Promotion

1971

Ernennung zum Richter am Landgericht Marburg/Lahn

1979

Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Landgericht Marburg/Lahn

1990

Ernennung zum Richter am Bundesgerichtshof

2001

Versetzung in den Ruhestand

2002

Bestellung zum Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe

2016

Niederlegen des Ombudsmannsamts auf eigenen Wunsch



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 Gesellschaftsrecht sowie Arbeitsrecht

1993

Ernennung zum Universitätsprofessor

2003–10

Rektor der Universität Leipzig

2011

Versetzung in den Ruhestand

2015

Tätigkeit als Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe

11



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

2003–08

Vizepräsident des Landgerichts Hof

2008–16

Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht
Bamberg

2015

Bestellung zum Ombudsmann 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

Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht
Köln

2010–15

Ernennung zum Vorsitzenden Richter am
Oberlandesgericht Düsseldorf

2015

Versetzung in den Ruhestand

2016

Bestellung zum Ombudsmann der deutschen
genossenschaftlichen Bankengruppe

EINLEITUNG	4	EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	14
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ECKPUNKTE DES NEUEN VERBRAUCHERSTREIT-	
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	BEILEGUNGSGESETZES	15
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

13

Europarechtliche Regulierung der Streitschlichtung

14

Europarechtliche Regulierung der Streitschlichtung

Die Mitgliedstaaten der EU hatten bis zum 9. Juli 2015 die Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten vom 21. Mai 2013 (ADR-Richtlinie) in nationales Recht umzusetzen. Mit der Richtlinie wird europaweit ein großer Schritt hin zu einer umfassenden außergerichtlichen Streitschlichtung gemacht. Mit etwas Verspätung hat der deutsche Gesetzgeber das Gesetz vom 19. Februar 2016 verabschiedet, das am 25. Februar 2016 im Bundesgesetzblatt (BGBl) verkündet wurde¹ und in Teilen am 1. April 2016 in Kraft trat.

Durch das Gesetz zur Umsetzung der ADR-Richtlinie und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten soll sichergestellt werden, dass für jegliche Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen eine außergerichtliche Streitbeilegung ermöglicht wird. Der ordentliche Rechtsweg wird – wie bisher – dadurch nicht beschränkt, vielmehr ergänzen sich die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Schlichtung einerseits sowie der gerichtlichen Klärung von Streitigkeiten andererseits. Die Vorteile der außergerichtlichen Streitschlichtung liegen dabei auf der Hand: Der Kunde kann eine Streitigkeit weniger förmlich, unentgeltlich und schnell aufklären lassen. Der Unternehmer kann auf freiwilliger Basis die Kundenzufriedenheit durch ein geeignetes Beschwerdemanagement steigern. Die Befürchtung, die alternative Streitbeilegung führe zu einer von Prozessschwund begleiteten Privatisierung der Justiz, dürfte unberechtigt sein.

Herzstück des Gesetzes ist das in Artikel 1 geregelte Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG), das in seinem sachlichen Anwendungsbereich auch für Verbraucherschlichtungsstellen gilt, die nach anderen gesetzlichen Vorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet wurden, sofern diese anderen Vorschriften keine abweichenden Regelungen treffen. So gilt das VSBG also grundsätzlich auch für die Kundenbeschwerdestelle beim BVR, die sich nach § 14 Absatz 3 UKlaG als private Verbraucherschlichtungsstelle anerkennen lassen wird.

Die Organisation, Finanzierung und Verfahrensordnung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR muss jedoch vorrangig den Vorschriften des UKlaG

und der vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz erlassenen Finanzschlichtungsverordnung (FinSV) vom 5. September 2016 entsprechen, die somit als Spezialregelungen Vorrang vor den entsprechenden Regelungen des VSBG haben.

Der Gesetzgeber hat in der Übergangsvorschrift des § 16 Absatz 2 UKlaG geregelt, dass die Schlichtungsstellen der Verbände, denen die Schlichtungsaufgabe gemäß § 7 Absatz 1 und 2 der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung bereits wirksam übertragen wurde, bis zum 1. Februar 2017 als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen gelten. Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR kann somit während dieser Übergangszeit, die den Berichtszeitraum 2016 vollständig abdeckt, nach den bisherigen rechtlichen Rahmenbedingungen weiter tätig sein. Erst mit Wirkung ab 1. Februar 2017 ist die Verfahrensordnung an die Neuregelungen der FinSV anzupassen, damit die Kundenbeschwerdestelle beim BVR als „private Verbraucherschlichtungsstelle“ anerkannt wird.

¹ BGBl. I 2016, 254.

15

Eckpunkte des neuen Verbraucherstreitbeilegungs- gesetzes

Die Abschnitte 1 bis 3 (§§ 1–23 VSBG) regeln sowohl die Voraussetzungen als auch das Verfahren von privaten Verbraucherschlichtungsstellen, die auf Antrag die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag gemäß § 310 Absatz 3 BGB oder über dessen Bestehen durchführt; arbeitsvertragliche Streitigkeiten sowie nichtwirtschaftliche Dienstleistungen sind von der Streitschlichtung ausdrücklich ausgeschlossen.

Der Streitmittler muss über die Rechtskenntnisse, insbesondere im Verbraucherrecht, das Fachwissen und die Fähigkeiten verfügen, die für die Beilegung von Streitigkeiten erforderlich sind. Er muss die Befähigung zum Richteramt besitzen.

Galt die Erstattung einer Strafanzeige nach Nummer 3 Absatz 2 Buchstabe c unter den dort genannten Voraussetzungen als Schlichtungshindernis, so wird eine Strafanzeige nach der FinSV bei Beschwerden, die nach dem 31. Januar 2017 bei der Kundenbeschwerdestelle eingehen, kein Ablehnungsgrund mehr sein. Ob nach Erstattung einer Strafanzeige gegen die Bank oder deren Mitarbeiter allerdings noch die Chance einer Einigung im Streitbeilegungsverfahren besteht, wird die Zukunft erweisen.

Im Übrigen gelten die bisherigen Ablehnungsgründe auch unter dem neuen Regelungsregime nahezu unverändert fort (vergleiche § 6 FinSV).

Wesentliche Neuregelungen im VSBG sind die neuen Informationspflichten der Unternehmen und der Verbraucherschlichtungsstellen. Allgemein haben Unternehmen ab dem 1. Februar 2017 den Verbraucher darüber auf ihrer Website und zusammen mit ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu informieren, inwieweit sie bereit sind, am Streitbeilegungsverfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen. Diese Informationspflicht gilt unabhängig von einer konkreten Meinungsverschiedenheit (abstrakte Informationspflicht).

Dieselbe Informationspflicht trifft einen Unternehmer beziehungsweise eine Bank, wenn in einem konkreten Einzelfall ein Streit nicht beigelegt werden konnte. In einem solchen Einzelfall hat der Un-

ternehmer beziehungsweise die Bank den Kunden in Textform über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle, deren Anschrift sowie deren Webseite zu informieren (konkrete Informationspflicht).

Beide Informationspflichten dürften künftig zu einem signifikant steigenden Beschwerdeaufkommen bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR beitragen.

Ergänzt wird diese Informationspflicht durch die Verpflichtung der Unternehmen nach Artikel 14 der EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, auf ihrer Website einen Link zur sogenannten OS-Plattform der EU-Kommission einzustellen und ihre E-Mail-Adresse anzugeben. Die OS-Plattform soll Verbrauchern eine einfache, effiziente, schnelle und kostengünstige außergerichtliche Möglichkeit zur Lösung von Streitigkeiten bieten, die sich aus Online-Rechtsgeschäften ergeben. Hierzu hat die EU-Kommission zum 15. Februar 2016 eine internetgestützte Plattform mit einer Datenbank der anerkannten Streitbeilegungsstellen in der Europäischen Union eingerichtet. Der Zugang des Verbrauchers zur EU-Plattform erfolgt unter dem Link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Sinn und Zweck dieser Plattform ist, dass Verbraucher, die einen Online-Dienstleistungsvertrag oder einen Online-Kaufvertrag mit Unternehmen beziehungsweise einem genossenschaftlichen Kreditinstitut abgeschlossen haben, sich mit ihrer Beschwerde an eine zentrale Anlaufstelle wenden können. Selbstverständlich können sich diese Kunden auch direkt an die Kundenbeschwerdestelle beim BVR wenden.

Schließlich muss die Kundenbeschwerdestelle beim BVR auf ihrer Website klar und verständlich Informationen unter anderem zur Erreichbarkeit, Zuständigkeit, zur Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle, zum Ablauf und den Kosten des Verfahrens vorhalten. Diese Anforderungen wurden bereits umgesetzt.

Eine freiwillige Beantragung der Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle vermeidet die (nur subsidiär gegebene) gesetzliche Zuständigkeit der behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen, beispielsweise der Deutschen Bundesbank beziehungs-

EINLEITUNG	4	EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	14
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ECKPUNKTE DES NEUEN VERBRAUCHERSTREIT-	
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	BELEGUNGSGESETZES	15
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

16

weise Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, vergleiche § 14 Absatz 1 UKlaG. Die Länder haben darüber hinaus ein ergänzendes Angebot an behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen bereitzustellen, vergleiche § 29 VSBG. Der Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle wird vom Bundesamt für Justiz bearbeitet und setzt Angaben zum Trägerverein, zur Schlichtungsstelle und zu den materiellen Anerkennungsvoraussetzungen gemäß § 24 VSBG voraus.

Ohne Zweifel erfährt die außergerichtliche Streitschlichtung durch die Neuregelungen eine Stärkung. Der Zugang des Verbrauchers zum Recht wird in der Breite des Verbraucherrechts erleichtert, ohne dass eine Änderung der Rechtskultur als solche zu erwarten ist.

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	18
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGEBNISÜBERBLICK 2016	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	RÜCKBLICK AUF 2015	25
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

17

Statistik

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

EINGÄNGE/ERGEBNISSE	18
ERGEBNISÜBERBLICK 2016	24
RÜCKBLICK AUF 2015	25

18

Eingänge / Ergebnisse

Die folgenden Ausführungen beruhen auf dem Bearbeitungsstand Anfang Januar 2017. Der Gesetzgeber hat in § 42 Absatz 1 Nummer 4 VSBG in Verbindung mit § 4 Absatz 2 der Verbraucherstreitbeilegungs–Informationspflichtenverordnung geregelt, dass der Tätigkeitsbericht jährlich zum 1. Februar des dem Berichtszeitraum folgenden Jahres erscheinen muss. Selbstverständlich können zu diesem Zeitpunkt die im Berichtszeitraum eingegangenen Beschwerdeverfahren noch nicht abgeschlossen sein, was aus den statistischen Angaben leicht erkennbar ist.

Vom 1. Januar bis einschließlich 31. Dezember 2016 waren insgesamt 1.562 schriftliche Eingaben zu verzeichnen. 1.439 davon waren Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Ombudsmanns fielen.

Weitere 28 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die nicht am Ombudsmannverfahren teilnehmen. 11 davon, die fast ausschließlich die Anwendung des Verbraucherkreditrechts betrafen, wurden an die sodann zuständige Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank abgegeben. 17 Beschwerdeführer wurden schriftlich darüber informiert, dass die Bank nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt.

20 Eingaben betrafen andere Verbundinstitute. Sie wurden – soweit das Institut an einem Schlichtungsverfahren teilnimmt – zuständigkeitshalber abgegeben, so zum Beispiel an die Kundenbeschwerdestelle beim Verband der privaten Bausparkassen.

Weitere 17 Beschwerden richteten sich gegen Fremdinstitute (zum Beispiel private Banken oder Sparkassen). Sie wurden an die jeweils zuständige Schlichtungsstelle (so an den Ombudsmann der privaten Banken oder an die Kundenbeschwerdestelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband) abgegeben. In den übrigen Fällen wurden die Beschwerdeführer über die fehlende Zuständigkeit informiert.

Daneben waren – neben ungezählten telefonischen Anfragen – noch 58 schriftliche Anfragen zum Verfahren zu verzeichnen.

Schriftliche Eingaben insgesamt 1.562

Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	1.439
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	28
Beschwerden über andere Verbundinstitute	20
Beschwerden über Fremdinstitute	17
Anfragen zum Verfahren	58

Insgesamt 1.439 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die am Ombudsmannverfahren teilnehmen.

418 Beschwerdeführer haben die Angelegenheit nicht weiterverfolgt (375) beziehungsweise ihre Beschwerde zurückgezogen (43) – oft, nachdem sie von der Kundenbeschwerdestelle beim BVR vorsorglich darauf hingewiesen worden waren, dass ihre Beschwerde gemäß der Verfahrensordnung unzulässig sei. 45 Beschwerdeführer wünschten keine Streitschlichtung, sondern eine Rechtsberatung. Sie wurden darauf hingewiesen, dass ein Ombudsmann keine Rechtsberatung leistet.

Von den im Ombudsmannverfahren abschließend behandelten 451 Vorgängen konnten 149 (33 Prozent) im Sinne der erklärten Zielsetzung des Verfahrens bereits im Rahmen der Vorprüfung durch die Kundenbeschwerdestelle beim BVR einer einvernehmlichen Lösung zugeführt werden: In 101 von diesen Fällen wurde dem Begehren des Beschwerdeführers ganz entsprochen. In weiteren 45 Fällen konnte eine Einigung zwischen den Parteien erzielt werden. In 3 Fällen ließ sich der Streit schon dadurch belegen, dass der Vorgang nachvollziehbar erläutert beziehungsweise ein Missverständnis aufgeklärt wurde.

Der Anteil von bereits im Vorfeld einvernehmlich beigelegten Vorgängen zeigt, dass es sich bewährt hat, bei den Banken Ansprechpartner zu benennen, die mit der notwendigen Kompetenz ausge-

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	18
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGEBNISÜBERBLICK 2016	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	RÜCKBLICK AUF 2015	25
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

19

stattet sind, im Einzelfall zu entscheiden, ob einer Beschwerde – sei es aus Rechtsgründen, sei es im Wege der Kulanz – abgeholfen werden kann. Erkennt der Ansprechpartner, dass einem Mitarbeiter ein Fehler unterlaufen ist, oder erhält er von der Kundenbeschwerdestelle beim BVR einen entsprechenden Hinweis, so wird er bemüht sein, der Beschwerde hausintern abzuwehren. Auch Hinweise der Kundenbeschwerdestelle auf eine entgegenstehende Schlichtungspraxis des Ombudsmanns führen fast immer dazu, dass die Bank ihren Rechtsstandpunkt noch einmal überdenkt. Lässt sich der Vorgang nicht mehr in jeder Einzelheit aufklären oder ist die Rechtslage unklar, wird häufig von der Bank ein Vergleichsvorschlag gemacht. Wird dieser von dem Beschwerdeführer akzeptiert, kann das Verfahren ebenfalls abgeschlossen werden. Dasselbe gilt, wenn Anlass für die Beschwerde ein Verständnisproblem beziehungsweise eine falsche Vorstellung von der Rechtslage war und das Missverständnis aufgeklärt werden kann.

Dem Ombudsmann müssen dann nur noch die nicht im Vorprüfungsverfahren zu behebenden Kontroversen vorgelegt werden. Von den abschließend behandelten Fällen waren dies 302. 54 davon – also immerhin 17,9 Prozent – erfüllten nicht die Zulässigkeitsvoraussetzungen, weil etwa zur Klärung des streitigen Sachverhalts eine Beweisaufnahme (meist Zeugenvernehmung) erforderlich gewesen wäre (Nummer 6 Absatz 4 VerFO), die Angelegenheit bereits die Gerichte oder die Staatsanwaltschaft beschäftigte (Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstaben a und c VerFO), der mögliche Anspruch bei Einleitung des Ombudsmannverfahrens bereits verjährt war und die Bank die Einrede der Verjährung erhoben hatte (Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d VerFO) oder die Beschwerde nicht – wie es die Verfahrensordnung verlangt – eine Meinungsverschiedenheit über von der Bank angebotene Produkte oder Dienstleistungen betraf (vergleiche Nummer 3 Absatz 1 VerFO), sondern etwa Fragen der genossenschaftlichen Mitgliedschaft zum Gegenstand hatte. Die Beschwerdeführer erhielten in diesen Fällen einen Bescheid des Ombudsmanns mit einer kurzen Begründung sowie dem Hinweis, dass eine Schlichtung nicht möglich sei.

In 248 Fällen haben die Parteien einen Schlichtungsvorschlag erhalten, verbunden mit dem Hinweis, dass sie nicht verpflichtet sind, ihn anzunehmen.

In 176 Fällen (71 Prozent) hat die Bank recht bekommen. Dass dieser Anteil so hoch ist, hängt damit zusammen, dass vergleichsweise viele Beschwerdeführer eine falsche Vorstellung von der Rechtslage haben, an der sie unbeirrt festhalten. Eine Erledigung im Vorfeld ist deshalb in solchen Fällen nur selten möglich. Immerhin haben in 28 von diesen Fällen (15,9 Prozent) die Beschwerdeführer den für sie ungünstigen Schlichtungsvorschlag akzeptiert und letztlich eingesehen, dass sie sich in einem Rechtsirrtum befunden hatten. Ausschlaggebend ist gerade in den Fällen, in denen den Erwartungen des Beschwerdeführers nicht entsprochen werden kann, dass der Ombudsmann sorgfältig begründet, dass und warum die Bank korrekt gehandelt und den Beschwerdeführer nicht „über den Tisch gezogen“ hat. Auch und gerade in diesen Fällen zeigt sich, dass das Ombudsmannverfahren dauerhaft Rechtsfrieden schaffen und damit den Parteien den Weg für eine weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit ebnet.

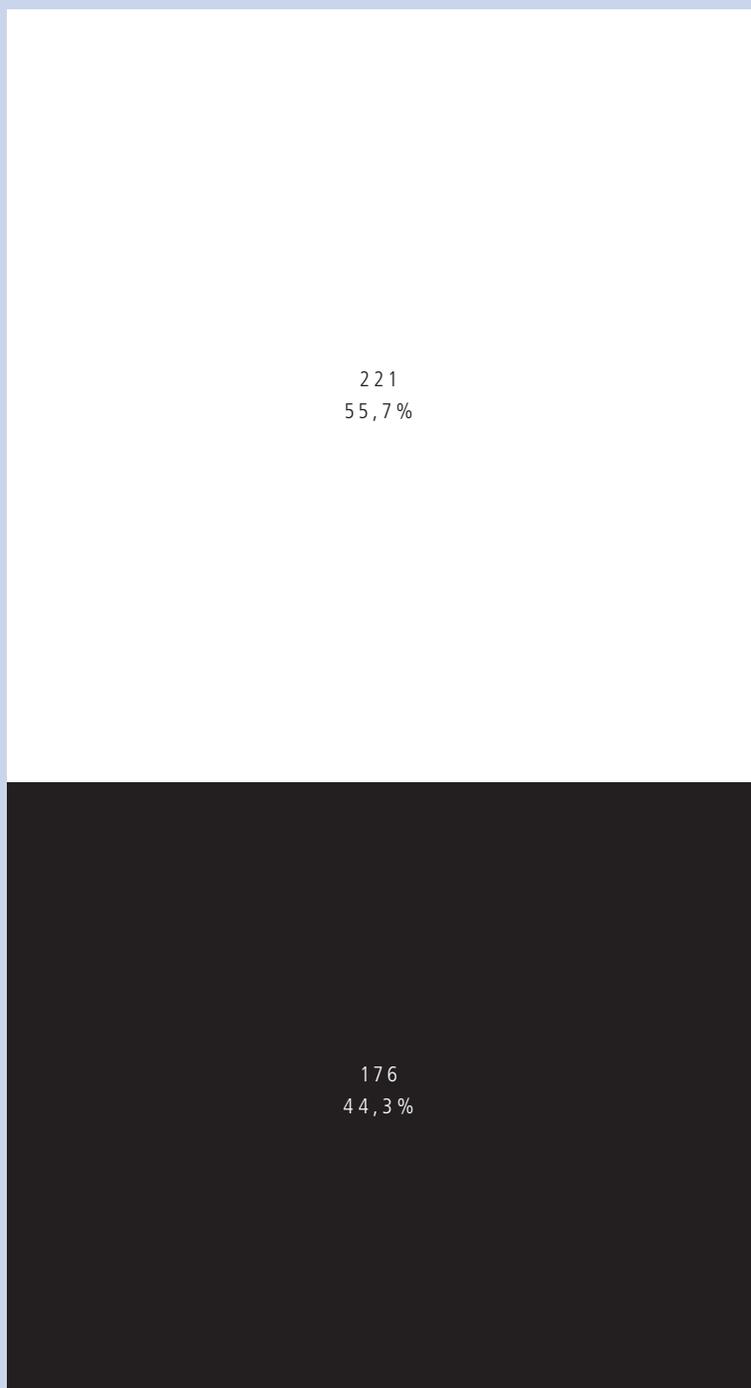
In insgesamt 72 Fällen hat somit der Beschwerdeführer im Schlichtungsverfahren recht bekommen. Zählt man die 149 bereits im Vorfeld einvernehmlich geklärten Vorgänge hinzu, dann kann festgestellt werden, dass von den im Ombudsmannverfahren abschließend behandelten und zum Verfahren zugelassenen 397 Beschwerden (= 451 im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden abzüglich 54 unzulässige Eingaben) insgesamt 221, also 55,7 Prozent, zugunsten der Kunden ausgegangen sind (siehe Grafik auf Seite 20). In weiteren 28 Fällen haben die Kunden zwar nicht recht bekommen. Da aber der Ombudsmann sie davon überzeugen konnte, dass sie sich in einem Rechtsirrtum befanden, sind auch diese Fälle letztendlich zur Zufriedenheit (beider Parteien) geklärt worden.

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	18
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGEBNISÜBERBLICK 2016	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	RÜCKBLICK AUF 2015	25
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

20

Verfahrensausgang

397 Beschwerden



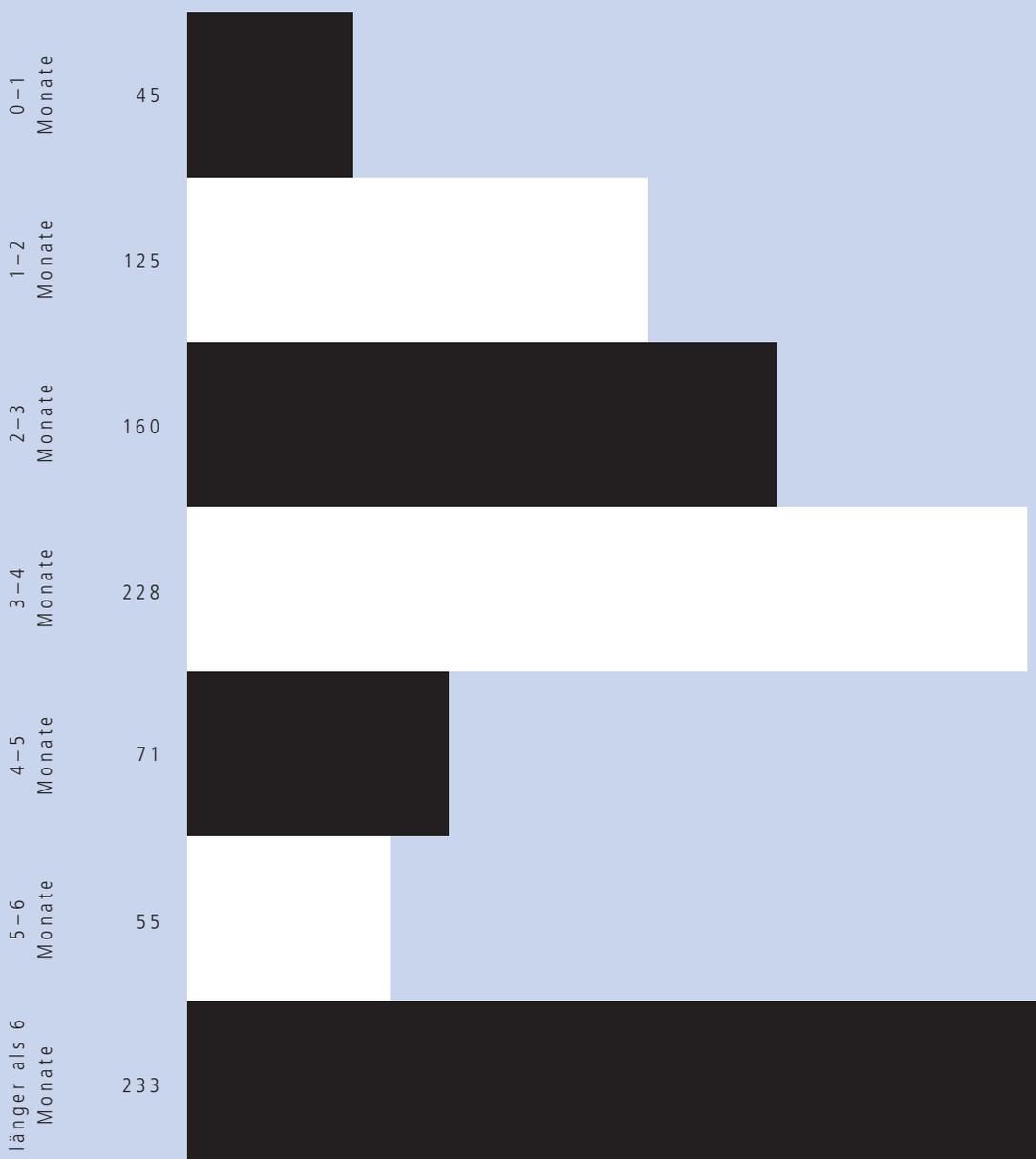
Zugunsten der Beschwerdeführer
Zugunsten der Bank

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGNISSE	18
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGEBNISÜBERBLICK 2016	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	RÜCKBLICK AUF 2015	25
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

21

Verfahrensdauer

bezogen auf die 1.439 Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken



Die durchschnittliche Dauer der Verfahren in Tagen beträgt 126 Tage, gerechnet vom Eingangsdatum der Beschwerde bei der Kundenbeschwerdestelle bis zur Annahme oder Nichtannahme der Entscheidung des Ombudsmanns.

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	18
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGEBNISÜBERBLICK 2016	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	RÜCKBLICK AUF 2015	25
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

22

Musterdokument für ein Annahmeformular

Hinweis

Der beiliegende Schlichtungsvorschlag ist nicht bindend. Es steht den Parteien frei, ihn anzunehmen. Bei Nichtannahme können sie die Gerichte anrufen.

Die Parteien werden gebeten, **innen einer Frist von sechs Wochen ab Zugang des Schlichtungsvorschlags** auf dem nachstehenden Formular zu erklären, ob sie den Schlichtungsvorschlag annehmen oder nicht. Schweigen gilt als Nichtannahme. Das Formular ist ausgefüllt und unterschrieben per Post oder per Telefax unter der Nummer 030 2021-1908 an die Kundenbeschwerdestelle beim BVR zu senden. Nach Ablauf der Frist teilt die Kundenbeschwerdestelle den Parteien das Ergebnis mit. Damit ist das Verfahren beendet.

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

Ombudsmannverfahren

Beschwerdeführer(in): _____

Aktenzeichen: _____

Schlichtungsvorschlag vom: _____

Der Schlichtungsvorschlag

_____ wird angenommen.

_____ wird nicht angenommen.

Datum und Unterschrift(en), ggf. Stempel

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	18
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGEBNISÜBERBLICK 2016	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	RÜCKBLICK AUF 2015	25
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

24

Statistik Ergebnisüberblick 2016

Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken	1.439
Vorgang noch in Bearbeitung befindlich	525
Vorgang abgeschlossen¹	914
Beschwerde nicht weiterverfolgt oder zurückgezogen	418
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	45
Im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden	451
<i>Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden</i>	149
Begehren ganz entsprochen	101
Einigung erzielt	45
Vorgang erläutert/Missverständnis aufgeklärt	3
<i>Dem Ombudsmann vorzulegende Beschwerden</i>	302
Als unzulässig abgewiesen	54
– Anderweitige Anhängigkeit	1
– Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen	0
– Außergerichtlicher Vergleich	0
– Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens	0
– Strafanzeige erstattet	0
– Verjährung	5
– Rechtsgrundsätzliche Bedeutung	1
– Beweisaufnahme erforderlich	14
– Geschäftspolitische Entscheidung	8
– Kein Ziel im Sinne der Verfahrensordnung	1
– Beschwerdegegenstand nicht ermittelbar	15
– Satzungsrechtliche Fragen	4
– Kunde-Bank-Beziehung nicht betroffen	1
– Kein Kunde	4
– Sonstiges	0
Schlichtungsvorschlag ergangen	248
– Zugunsten des Kunden	63
· von beiden Parteien angenommen	26
· von der Bank nicht angenommen	37
– Vergleich angeregt	9
· von beiden Parteien angenommen	7
· vom Kunden nicht angenommen	0
· von der Bank nicht angenommen	2
· von beiden Parteien nicht angenommen	0
– Zugunsten der Bank	176
· von beiden Parteien angenommen	28
· vom Kunden nicht angenommen	148

¹
Stand: 31. Dezember 2016

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	18
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGEBNISÜBERBLICK 2016	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	RÜCKBLICK AUF 2015	25
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

25

Statistik Rückblick auf 2015

Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken	4.461
Vorgang noch in Bearbeitung befindlich	174
Vorgang abgeschlossen¹	4.287
Beschwerde nicht weiterverfolgt oder zurückgezogen	2.470
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	87
Im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden	1.730
<i>Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden</i>	681
Begehren ganz entsprochen	538
Einigung erzielt	132
Vorgang erläutert/Missverständnis aufgeklärt	11
<i>Dem Ombudsmann vorzulegende Beschwerden</i>	1.049
Als unzulässig abgewiesen	265
– Anderweitige Anhängigkeit	11
– Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen	0
– Außergerichtlicher Vergleich	1
– Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens	4
– Strafanzeige erstattet	8
– Verjährung	69
– Rechtsgrundsätzliche Bedeutung	5
– Beweisaufnahme erforderlich	63
– Geschäftspolitische Entscheidung	17
– Kein Ziel im Sinne der Verfahrensordnung	38
– Beschwerdegegenstand nicht ermittelbar	17
– Satzungsrechtliche Fragen	14
– Kunde-Bank-Beziehung nicht betroffen	2
– Kein Kunde	9
– Sonstiges	7
Schlichtungsvorschlag ergangen	784
– Zugunsten des Kunden	236
· von beiden Parteien angenommen	114
· von der Bank nicht angenommen	122
– Vergleich angeregt	33
· von beiden Parteien angenommen	15
· vom Kunden nicht angenommen	7
· von der Bank nicht angenommen	9
· von beiden Parteien nicht angenommen	2
– Zugunsten der Bank	515
· von beiden Parteien angenommen	76
· vom Kunden nicht angenommen	439

¹
Stand: 31. Dezember 2016

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

27

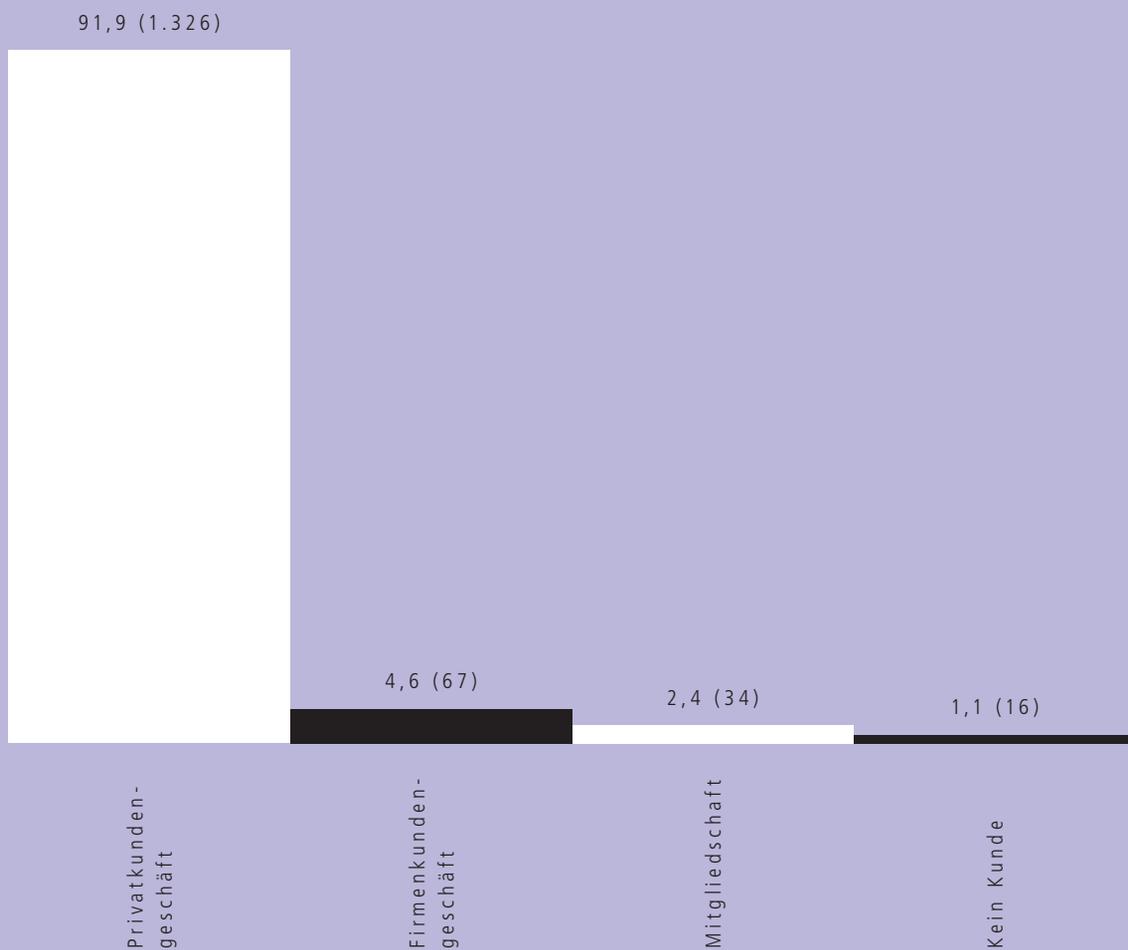
Sachgebiete

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

28

Sachgebiete

(in Prozent, Anzahl der Fälle in Klammern)



An den Ombudsmann können sich sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden wenden. Es sind jedoch überwiegend Privatpersonen, die Hilfe beim Ombudsmann suchen. Im Berichtszeitraum lag der Anteil der Privatkundenbeschwerden am Gesamtaufkommen bei 91,9 Prozent, der Firmenkundenanteil bei lediglich 4,6 Prozent. 1,1 Prozent der Be-

schwerdeführer waren gar keine Kunden der Bank, weshalb eine Schlichtung durch den Ombudsmann nicht in Betracht kam, und in 2,4 Prozent der Fälle wünschten die Beschwerdeführer die Überprüfung von Fragen, die sich aus der genossenschaftlichen Mitgliedschaft ergaben, für die der Ombudsmann ebenfalls nicht zuständig ist.

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50

29

Sachgebiete Privatkundengeschäft

(in Prozent)



Die von Privatkunden eingereichten Beschwerden betrafen alle Bereiche des Bankgeschäfts. Der größte Anteil von 41,8 Prozent betraf das Kreditgeschäft. Auf die Kontoführung (einschließlich Pfändungsschutzkonto) entfiel ein Anteil von 22,6 Prozent. Der Anteil an Beschwerden zum Girokonto für jedermann beziehungsweise zum Basiskonto betrug 6,6 Prozent.

Die Anlageberatung war mit 6 Prozent vertreten, der Zahlungsverkehr schlug mit 8,9 Prozent zu Buche, der Sparverkehr mit 6,3 Prozent, die Depotführung schließlich mit 1,8 Prozent.

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50

30

Privatkundengeschäft

a) Kreditgeschäft

Mit einem hohen Anteil von 41,8 Prozent war das Kreditgeschäft vertreten, wobei 10,9 Prozentpunkte Immobiliarkredite, 15,4 Prozentpunkte Konsumdarlehen und 15,5 Prozentpunkte das hier gesondert zu erwähnende Thema Widerruf von Darlehensverträgen betrafen.

Häufig verlangten Beschwerdeführer eine Erstattung der Kreditbearbeitungsentgelte unter Berufung auf die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH). Der XI. Zivilsenat des BGH hat in zwei Revisionsverfahren am 13. Mai 2014 entschieden, dass vorformulierte Bestimmungen über ein Bearbeitungsentgelt in Darlehensverträgen zwischen einem Kreditinstitut und einem Verbraucher unwirksam sind.¹ Ausführlich wurde hierüber bereits in den Tätigkeitsberichten der Jahre 2014 und 2015 berichtet.

Soweit die Beschwerden nicht bereits im Vorfeld von den Banken beigelegt wurden, was bei zahlreichen Eingaben der Fall war, wurden sie dem Ombudsmann vorgelegt, der in vielen Fällen den Kunden recht gab. Dies geschah zum Beispiel, wenn die Bank der Meinung war, die neue Rechtsprechung gelte nicht für Immobiliarkredite. Die zu Privatkrediten ergangenen Entscheidungen des BGH sind nach Ansicht der Ombudspersonen auch auf Immobiliardarlehensverträge anwendbar. Die Entscheidungen verhalten sich ganz allgemein zu Verbraucherdarlehensverträgen im Sinne von §§ 491 ff. BGB, zu denen auch Immobiliardarlehensverträge gehören, für die § 503 BGB lediglich die Anwendbarkeit einzelner Bestimmungen des Verbraucherdarlehensrechts einschränkt, ausschließt und modifiziert.

Erstattungsansprüche, die im Jahr 2016 bei der Kundenbeschwerdestelle durch Einreichung einer Beschwerde geltend gemacht wurden, waren meist verjährt. Der BGH stellte fest, dass die kenntnisabhängige dreijährige Verjährungsfrist nach § 195 BGB erst mit dem Schluss des Jahres 2011 zu laufen begonnen habe, da den Darlehensnehmern die Erhebung einer Klage auf Rückerstattung nicht vor dem Jahr 2011 zumutbar war. Rückforderungsansprüche zu vor 2013 erhobenen Entgelten verjährten somit zum 31. Dezember 2015, sofern nicht die taggenau zu berechnende zehnjährige absolute Verjährungsfrist zu einem früheren Ablauf der Verjährungsfrist führt.

Hat der Kunde allerdings vor Ablauf der Verjährungsfrist mit der Bank über den Anspruch verhandelt, ist der Ablauf der Verjährungsfrist gehemmt, vergleiche § 203 Satz 1 BGB. Diese Ablaufhemmung durch Verhandlung wurde von vielen Banken bei ihrer Argumentation vergessen. Ein Verhandeln bewirkt, dass die Verjährung erst drei Monate nach dem Ende der Verhandlung eintreten kann, wie der folgende Schlichtungsvorschlag R 8/16 aufzeigt:

Der Beschwerdeführer verlangt mit seiner am 25. Januar 2016 bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangenen Beschwerde die Erstattung des Bearbeitungsentgelts aus dem Darlehensvertrag vom 17. Februar/8. März 2012. Die Beschwerdegegnerin hat die Einrede der Verjährung erhoben. Die Beschwerde ist begründet. Der dem Beschwerdeführer zustehende Anspruch ist nicht verjährt.

[...]

3. Vorliegend ist der Erstattungsanspruch aber deswegen nicht verjährt, weil die Verjährung durch Aufnahme von Verhandlungen am 18. Dezember 2015 gehemmt worden ist, § 203 Satz 1 BGB.

Der Begriff der „Verhandlung“ im Sinne des § 203 BGB ist weit auszulegen. Erforderlich ist lediglich, dass der Gläubiger klarstellt, dass er einen konkreten Anspruch geltend macht und worauf er ihn stützt. Ist dies der Fall, genügt anschließend schon jeder Meinungsaustausch über den Anspruch oder seine tatsächliche Grundlage, sofern nicht der Schuldner sogleich erkennbar die Aufnahme von Verhandlungen ablehnt (BGH, Urteil vom 28. November 1984 – VIII ZR 240/83). Verhandlungen schweben schon dann, wenn der in Anspruch Genommene Erklärungen abgibt, die dem Geschädigten die Annahme gestatten, der Verpflichtete lasse sich auf Erörterungen über die Berechtigung von Ansprüchen ein. Nicht erforderlich ist, dass dabei eine Vergleichsbereitschaft oder eine Bereitschaft zum Entgegenkommen signalisiert wird (BGH, Urteil vom 17. Februar 2004 – VI ZR 429/02, NJW 2004, 1654 mit weiteren Nachweisen).

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

31

Ein solcher Fall liegt hier zweifelsfrei vor. Der Beschwerdeführer hat mit E-Mail vom 17. Dezember 2015 deutlich gemacht, welches Entgelt er aus welchem Grund erstattet haben will. Daraufhin hat die Beschwerdegegnerin mit E-Mail vom 18. Dezember 2015 geantwortet, der Beschwerdeführer müsse seine Ansprüche schriftlich und nicht per E-Mail einreichen. Aus dieser Antwort konnte und durfte der Beschwerdeführer entnehmen, dass die Beschwerdegegnerin lediglich die Form der Anmeldung seiner Ansprüche beanstandet, dass sie aber dann, wenn die von ihr geforderte Form gewahrt ist, in eine Prüfung der Ansprüche eintreten wird. Damit liegen Verhandlungen im Sinne des § 203 Satz 1 BGB vor. Dies führt zur Hemmung der Verjährung.

Vorliegend kann offenbleiben, wie lange diese Verhandlungen angedauert haben. Jedenfalls tritt Verjährung frühestens drei Monate nach dem Ende der Verhandlungen ein. Nachdem der Schlichtungsantrag am 25. Januar 2016 eingegangen ist, war dies auf jeden Fall rechtzeitig.

Zur gütlichen Beilegung des Streits sollte die Beschwerdegegnerin dem Beschwerdeführer das Entgelt erstatten.

Die oben genannte Rechtsprechung wie auch die Rechtsprechung zu anderen vielfältigen Rechtsfragen differenziert, ob Vereinbarungen individuell ausgehandelt wurden oder unter Verwendung Allgemeiner Geschäftsbedingungen getroffen wurden.

Allzu oft wenden die Banken nur unsubstantiiert ein, dass das Bearbeitungsentgelt „verhandelt“ wurde, das Kreditbearbeitungsentgelt (oder ein anderes Entgelt) sei also gar nicht in Form Allgemeiner Geschäftsbedingungen vereinbart, ohne dabei die strengen Anforderungen an das „Aushandeln“ darzulegen, wie der Schlichtungsvorschlag K 103/16 zeigt:

Der Beschwerdeführer verlangt die Erstattung eines Kreditbearbeitungsentgelts für ein Darlehen aus dem Jahr 2009. Die Bank wendet ein, das Entgelt sei in einem individuellen Kunden-

gespräch verhandelt und in die Finanzierungsstruktur eingerechnet und erörtert worden.

Die Beschwerde ist begründet.

[...]

Soweit die Bank einwenden will, dass das Bearbeitungsentgelt individualvertraglich ausgehandelt worden sei, ist dies nicht in rechtserheblicher Weise dargetan worden. Hierzu fehlt es bereits an einem konkreten Sachvortrag. Die objektiven Gegebenheiten sprechen für einen Formularvertrag. Die Bank hat ein übliches Vertragsformular benutzt, das für eine Vielzahl von (Darlehens-)Verträgen verwendet werden kann. Dieses ist mit dem vorgedruckten Passus für das Bearbeitungsentgelt (Ziffer 3.3) nach seiner inhaltlichen und äußeren Gestaltung als AGB zu behandeln. Was dabei die von der Bank angeführte Finanzierungsstruktur angeht, geht die Argumentation an der höchstrichterlichen Rechtsprechung vorbei. Es kann gerade nicht durch laufzeitabhängige (Zins) und laufzeitunabhängige (Nebentgelte) Preisklauseln eine Vertragsgestaltung verfolgt werden, bei der das (nicht kontrollfähige) Hauptentgelt (Zins) intransparent ausgestaltet und mit anderen Nebentgelten vermengt wird. Gerade dies verbietet sich nach der Rechtsprechung des BGH.

Eine individualvertragliche Aushandlung im Sinne von § 305b BGB ist auch sonst nicht in erheblicher Weise dargetan worden. Es reicht nicht aus, dass der Inhalt des Vertrags bekannt gegeben und „erörtert“ wird, wie es die Bank für sich in Anspruch nimmt. Von einem Aushandeln kann vielmehr nur dann gesprochen werden, wenn der Verwender zunächst den in seinen AGB enthaltenen „gesetzesfremden Kerngehalt“, also die den wesentlichen Inhalt der gesetzlichen Regelung ändernden oder ergänzenden Bestimmungen (zum Kreditbearbeitungsentgelt), inhaltlich ernsthaft zur Disposition stellt und dem Verhandlungspartner Gestaltungsfreiheit zur Wahrung eigener Interessen einräumt mit zumindest der realen Möglichkeit, die inhaltliche Ausgestaltung

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50

32

der konkret in Rede stehenden Vertragsbedingungen zu beeinflussen. Er muss sich also deutlich und ernsthaft zur gewünschten Änderung der jeweiligen Klausel bereit erklären (vergleiche Staudinger/Peter Schlosser (2013) BGB § 305 Randzeichen 36 mit weiteren Nachweisen). Die entsprechende Verhandlungsbereitschaft muss der anderen Seite auch bewusst geworden sein (vergleiche BGH, Urteil vom 3. April 1998 – V ZR 6/97, juris). Ein „Aushandeln“ verlangt also, dass die Vertragsparteien tatsächlich in ein Verhandlungsstadium zu dem fraglichen Regelungsteil gelangt sind und dass dem Kunden in diesem Rahmen die aufgezeigte Dispositionsbefugnis eingeräumt wurde. Dass vorliegend so verfahren wurde, legt die Bank nicht dar, sondern erörtert nur allgemeine konzeptionelle Aspekte. Die Bank sollte erstatten.

Einem Rechtsirrtum unterlagen gerade im Berichtszeitraum diejenigen Beschwerdeführer, die angenommen hatten, dass ein bloßes Forderungsschreiben gegenüber der Bank den Ablauf der Verjährungsfrist hemmt und dabei verkannten, dass die Hemmungstatbestände abschließend in § 204 BGB geregelt sind. Wenn der Ombudsmann keine Verhandlungen im Sinne des § 203 BGB feststellen konnte und auch keine Treuwidrigkeit in der Erhebung der Einrede der Verjährung durch die Bank, so wurden diese Beschwerden abgewiesen, ohne dass auf den eigentlichen Anspruch eingegangen wurde.²

Häufig wurden Auszahlungsabschläge bei Förderdarlehen zurückverlangt. Der BGH hat hierzu in vier verschiedenen Urteilen vom 16. Februar 2016³ festgestellt, dass solche Abzugsbeträge jedenfalls dann nicht zu erstatten sind, wenn das Förderdarlehen vor dem 11. Juni 2010 abgeschlossen wurde, weil sie den Kunden aufgrund der Besonderheiten eines Förderdarlehens nicht unangemessen benachteiligen.

Bei gemeinsamen Darlehen, etwa von Ehegatten oder nichtehelichen Lebensgemeinschaften, hat oft nur einer der Darlehensnehmer die Beschwerde eingereicht und Erstattung verlangt. Hierdurch kann zwar der Ablauf der Verjährungsfrist gehemmt werden, dennoch steht nur der Gläubigergemeinschaft

(§ 432 BGB) der Erstattungsanspruch zu, worauf der Ombudsmann hingewiesen hat.

Keinen Erfolg hatten Beschwerdeführer, die unter Hinweis auf die neue Rechtsprechung alle nur erdenklichen Entgelte erstattet wünschten, so zum Beispiel Kosten für Vertragsänderungen, eine Schuldhaftentlassung oder die vorzeitige Ablösung eines Darlehens bis hin zu Zinssicherungsprämien und Bereitstellungsprovisionen. Die Beschwerdeführer wurden darüber aufgeklärt, dass die von ihnen geltend gemachten Ansprüche nicht unter die Rechtsprechung des BGH vom 28. Oktober 2014 fallen.

Bei Immobiliarkrediten (10,9 Prozent) gab es – wie in den Vorjahren – wieder eine Reihe von Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einer beabsichtigten vorzeitigen Ablösung von Darlehen standen. So sind laufzeitunabhängige Kündigungen eines Darlehens mit Zinsfestschreibung grundsätzlich (vergleiche § 489 Absatz 1 Nummer 1 BGB) nicht möglich. Viele Beschwerdeführer beanstandeten die Höhe einer Vorfälligkeitsentschädigung beziehungsweise eines Vorfälligkeitsentgelts oder waren der Meinung, die Bank könne von ihnen weder eine Vorfälligkeitsentschädigung noch ein Entgelt für die Abrechnung des Darlehens verlangen. In diesem Zusammenhang war oft strittig, ob die Bank die Möglichkeit des Kunden zu künftigen Sondertilgungen schadensmindernd zu berücksichtigen habe. Diese Frage ist nach Ansicht der Ombudspersonen zu bejahen, weil bereits der Wortlaut des § 490 Absatz 2 Satz 3 BGB („Schaden..., der... aus der vorzeitigen Kündigung entsteht“) bedingt, dass zwischen den Parteien vereinbarte zukünftige Sondertilgungsrechte bei der Bemessung der Vorfälligkeitsentschädigung Berücksichtigung finden müssen.⁴

Lassen Kunden ein bei ihrer Bank aufgenommenes Darlehen von einem anderen Kreditinstitut ablösen, gibt es häufig Streit um die Kosten der Abwicklung, also den Aufwand etwa für die Vorbereitung und Abwicklung des Treuhandauftrags und die Abtretung der sichernden Grundschuld. Ein Anspruch des Darlehensnehmers auf Freigabe (Löschung) der dinglichen Sicherheit besteht erst nach Rückzahlung des Darlehens und nicht schon im Vorfeld. Die beanstandeten Entgelte betreffen hier freiwillige Leistungen der Bank im Rahmen der Darlehensab-

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

33

lösung, die sie allein im Interesse des Darlehensnehmers erbringt und dafür ein Entgelt verlangen darf. Die Notarkosten, die bei einer Umschuldung im Zusammenhang mit der Grundschuldübertragung anfallen, sind immer wieder Grund für Meinungsverschiedenheiten. Sie sind von dem Auftraggeber, also vom Kunden, zu tragen.

Auch im Berichtszeitraum gingen wieder Beschwerden ein, mit denen die Erstattung von Entgelten für die Wertermittlung von Beleihungsobjekten verlangt wurde. Nach ständiger Rechtsprechung des BGH prüfen und ermitteln Kreditinstitute den Wert von Immobilien bei Kreditgeschäften grundsätzlich nur im eigenen Interesse sowie im Interesse der Sicherheit des Bankensystems, nicht aber im Kundeninteresse (vergleiche BGH, Urteil vom 4. März 2008 – XI ZR 288/06, BGH NJW 1982, 1520; NJW 1992, 1820).

Die damit verbundenen Kosten können deshalb nur individualvertraglich, nicht aber durch ein in Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegtes Entgelt auf die Kunden abgewälzt werden. Das Vorliegen Allgemeiner Geschäftsbedingungen wurde von den Ombudspersonen auch dann bejaht, wenn Kunden die Bank im Rahmen eines gesonderten, vorformulierten Geschäftsbesorgungsvertrags mit der Gutachtenerstellung durch einen Sachverständigen beauftragt und sich mit der Übernahme der dabei entstehenden Kosten einverstanden erklärt hatten.⁵

Sehr viele Beschwerdeführer monierten Darlehenskontoführungsgebühren. Nach dem Urteil des BGH vom 7. Juni 2011⁶, das entsprechende Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Kreditinstituts für unwirksam erklärt hat, ist diese Rechtsfrage zwar längst geklärt. Das Entgelt wird seither von den Mitgliedsinstituten nicht mehr erhoben und sie erstatten die Entgelte, wenn die Kunden bei ihnen vorstellig werden – allerdings nur für die nicht verjährte Zeit, wobei die Regelverjährung des § 195 BGB gilt.

205 Verbraucher (15,5 Prozent) versuchten im Berichtszeitraum, sich durch Widerruf von ihren Kreditverträgen zu lösen, meist mit der Zielsetzung, vom gegenwärtig niedrigen Zinsniveau ohne Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung zu profitieren („Widerrufsjoker“).

Sie wiesen regelmäßig darauf hin, dass die bei Vertragsschluss erteilte Widerrufsbelehrung nicht den gesetzlichen Anforderungen entsprach, und machten damit von einem Rechtsbehelf Gebrauch, der erst seit 2002 besteht, als das Widerrufsrecht auf Verbraucherdarlehensverträge ausgedehnt wurde, vergleiche §§ 491 und 495 BGB.

Von den Banken wird nahezu regelmäßig eingewendet, der Widerruf sei rechtsmissbräuchlich beziehungsweise das Widerrufsrecht sei verwirkt.

Dabei spielt es entgegen der Ansicht vieler Banken keine Rolle, welches Motiv der Widerrufende verfolgt. Ein Widerruf aus Vertragsreue, etwa weil das marktübliche Zinsniveau unter den Vertragszins gefallen ist, wurde vom Ombudsmann akzeptiert.

Der Einwand der Bank, das Darlehen würde rechtsmissbräuchlich vom Darlehensnehmer widerrufen, steht nicht im Einklang mit den höchstrichterlichen Grundsätzen.

Auch der Einwand der Verwirkung durch die Bank konnte meist nicht greifen, wenn die Bank eine fehlerhafte Widerrufsbelehrung verwendet hat und damit die Situation der Widerrufbarkeit eines noch nicht vollständig abgewickelten Vertrags selbst herbeigeführt hat.

In etlichen Fällen wurde der Darlehensvertrag hingegen erst nach vollständiger Abwicklung des Darlehensverhältnisses widerrufen. Die Frage der Verwirkung (§ 242 BGB) ist bei dieser Fallgruppe in der aktuellen obergerichtlichen Rechtsprechung umstritten. Die Verwirkung wurde, soweit der Ombudsmann eine Entscheidung aufgrund der Besonderheiten des Einzelfalls nicht wegen grundsätzlicher Bedeutung ablehnte, in Abhängigkeit von den Umständen des Einzelfalls beurteilt.

Ein Widerruf wurde von den Beschwerdeführern oft nicht einmal erklärt, vielmehr wurde die mögliche Widerrufbarkeit oder gar die Androhung eines Widerrufs als Druckmittel zur Durchsetzung günstigerer Darlehensbedingungen genutzt. Solche Beschwerden wurden meist als unzulässig qualifiziert, wie der folgende Bescheid des Ombudsmannes in dem Verfahren R 35/16 zeigt:

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

34

Mit ihrer Beschwerde haben die Beschwerdeführer um Prüfung und Unterstützung bei ihrem Bestreben gebeten, einen Darlehensvertrag vom 1. April 2011 in mehreren Punkten umzustellen. Sie meinen, der Vertrag sei widerrufbar. Sie fühlen sich von der Bank schlecht beraten. Eine Schlichtung findet nicht statt.

Vorliegend fehlt es insgesamt an einem der Schlichtung zugänglichen Streitgegenstand, das heißt an einem konkreten Anspruch, zu dem ein Schlichtungsvorschlag ergehen kann. Mit der Beschwerdebegründung, die ganz unterschiedliche Vertragsaspekte miteinander vermengt, haben die Beschwerdeführer keinen Anspruch dargetan, mit dem sich der Ombudsmann in zulässiger Weise befassen könnte. Die Beschwerdeführer verkennen den Zweck eines Schlichtungsverfahrens, das der außergerichtlichen Streitbeilegung dient. Eine solche Streitbeilegung kann jedoch nicht mit dem Ziel erfolgen, einen bestehenden Vertrag grundlegend neu zu konzipieren. Verträge sind grundsätzlich bindend. Ob und mit welchem Inhalt ein Vertrag geändert wird, unterliegt allein der Vertragsfreiheit der Parteien und kann nicht vom Ombudsmann diktiert und hier nicht einmal sinnvoll vorgeschlagen werden, denn angesichts der von den Beschwerdeführern erstrebten Eingriffe in Gestalt neuer Zinskonditionen, einer verkürzten Laufzeit und einer bestimmten Einbindung von Bausparverträgen würde dies einen unzulässigen Eingriff in die geschäftspolitischen Kompetenzen der Bank bedeuten.

Auch was die Frage nach der Widerrufbarkeit des Darlehens angeht, müssen die Beschwerdeführer beachten, dass die Schlichtung durch den Ombudsmann der Beilegung von konkreten Meinungsverschiedenheiten zwischen einem Kunden und der Bank dient (Ziffer 3 [1] der Verfahrensordnung). Allgemeine Rechtsauskünfte oder Stellungnahmen des Ombudsmanns können im Beschwerdeverfahren nicht erteilt werden. Wie den Beschwerdeführern bereits mitgeteilt worden ist, dient das Schlichtungsverfahren nicht dazu, die Voraussetzungen etwaiger Ansprüche überhaupt erst zu eruieren.

Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Ombudsmanns lassen es auch nicht zu, einseitig einer Partei Schützenhilfe zu leisten und ihr eine bestimmte Rechtsverfolgung nahezu legen. Rechtsgestaltende Erklärungen haben die Beschwerdeführer nicht abgegeben.

Auch im Übrigen fehlt es an einem schlichtungsfähigen Streitgegenstand. Soweit die Beschwerdeführer die Vertragsverhandlungen und das vertragliche Konzept kritisieren, kann der Ombudsmann dies nicht einer allgemeinen, nachträglichen Würdigung unterziehen. Konkrete Ansprüche, die einer Schlichtung zugänglich wären, zeigt die Beschwerde auch in diesem Zusammenhang nicht auf.

Ein häufiger Anlass zur Beschwerde war der Vorwurf, die Bank habe schon nicht korrekt über den Anlauf der Widerrufsfrist belehrt. So ist eine Widerrufsbelehrung fehlerhaft, wenn sie das unrichtige Verständnis nahelegt, die Widerrufsfrist beginne bereits einen Tag nach Zugang des mit der Widerrufsbelehrung versehenen Darlehensangebots (vergleiche BGH, Urteil vom 10. März 2009 – XI ZR 33/08, BGHZ 180, 123–134). Der Widerrufsbelehrung muss bei Schriftform des Vertrags aber eindeutig zu entnehmen sein, dass der Lauf der Widerrufsfrist zusätzlich zu dem Empfang der Widerrufsbelehrung voraussetzt, dass der Verbraucher ihre eigene Vertragsklärung enthaltende Urkunde ist, wie der folgende Schlichtungsvorschlag N 15/16 aufzeigt:

Der Beschwerdeführer hat seine Vertragsklärung zu einem Darlehensvertrag vom 3. Juli 2008 mit Schreiben vom 4. Mai 2016 widerrufen und verlangt Rückabwicklung. Die Bank hält den Widerruf für nicht berechtigt und rechtsmissbräuchlich. Die Beschwerde ist begründet. Den Beschwerdeführern hat ein Recht zum Widerruf zugestanden, denn die von der Bank verwendete Belehrung über den Widerruf genügt nicht den gesetzlichen Anforderungen. Es fehlt an einer vollständigen und ordnungsgemäßen Belehrung über den Beginn und die Dauer der Widerrufsfrist (§§ 355 Absatz 2, 360 Absatz 1 Nummer 4 BGB in der bis zum 10. Juni 2010 geltenden Fassung).

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

35

Mit der Formulierung „Der Lauf der Frist für den Widerruf beginnt einen Tag, nachdem Ihnen ein Exemplar dieser Widerrufsbelehrung und die Vertragsurkunde, der schriftliche Vertragsantrag oder eine Abschrift der Vertragsurkunde oder des Vertragsantrags zur Verfügung gestellt wurden...“ weicht die Belehrung nach höchstrichterlicher Rechtsprechung irreführend von den gesetzlichen Vorgaben ab.

Durch die Formulierung, der zufolge (auch) die Zurverfügungstellung eines schriftlichen Vertragsantrags maßgeblich sein soll, entsteht aus der Sicht eines unbefangenen durchschnittlichen Kunden, auf den abzustellen ist (vergleiche BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12, Randnummer 28, juris), der Eindruck, diese Voraussetzungen könnten bereits mit der Übermittlung eines die Widerrufsbelehrung enthaltenden Vertragsantrags der Bank erfüllt sein und die Widerrufsfrist beginne ohne Rücksicht auf eine Vertragserklärung des Verbrauchers bereits am Tag nach Zugang des Angebots der Bank zu laufen (BGH, Urteil vom 10. März 2009 – XI ZR 33/08, BGHZ 180, 123).

[...]

Die Verfolgung des Widerrufs ist – zumal bei einem noch nicht abgewickelten Vertrag – auch nicht treuwidrig oder rechtsmissbräuchlich (§ 242 BGB). Auch diese Frage ist bereits verschiedentlich Gegenstand höchstrichterlicher Rechtsprechung gewesen. Die mit einer nicht ordnungsgemäßen Widerrufsbelehrung verbundenen Nachteile hat danach grundsätzlich der Geschäftspartner des Verbrauchers, hier also die Bank, zu tragen (vergleiche BGH, Urteil vom 18. Oktober 2004 – II ZR 352/02, juris). Ein schutzwürdiges Vertrauen kann die Bank nicht in Anspruch nehmen, weil sie die Situation aufgrund der fehlerhaften Widerrufsbelehrung zu vertreten hat (vergleiche BGH, Urteil vom 7. Mai 2014 – IV ZR 76/11, juris). Daher fehlt es auch am sogenannten Umstandsmoment für eine etwaige Verwirkung (vergleiche BGH, Urteil vom 7. Mai 2014 – IV ZR 76/11, BGHZ 201, 101; EuGH, Urteil vom 19. Dezember 2013 – C-209/12, juris). Wie bei

anderen Gestaltungsrechten kommt es auch grundsätzlich nicht auf die Motive des Verbrauchers an. Es soll seinem freien Willen überlassen bleiben, ob er seine Vertragserklärung wirksam werden lassen will oder nicht (vergleiche BGH, Urteil vom 19. Februar 1986 – VIII ZR 113/85, juris). Entsprechend bedarf der Widerruf auch keiner Begründung.

Der Einwand der Bank, es würden nur wirtschaftliche Interessen verfolgt, gestaltet sich dabei ohnehin nicht als stichhaltig, denn: Aus welchen anderen Gründen sollte die Bank ihrerseits am Bestand des Vertrags interessiert sein? Es mag zwar sein, dass die ursprünglichen gesetzgeberischen Intentionen in der jüngeren Vergangenheit durch die Rechtspraxis eher verschüttet worden sind. Das Trauerspiel in Gestalt ständig wechselnder Gesetze, falscher und unpraktischer Musterbelehrungen (einschließlich ihrer Nichtverwendung durch die Banken) sowie allgemeiner Rechtsunsicherheit kann im Schlichtungsverfahren nicht dazu führen, an der höchstrichterlichen Rechtsprechung vorbei einen rechtlichen Sonderweg zu beschreiten.

Soweit der Widerruf eines Darlehensvertrags in Einzelfällen als eine gemäß § 242 BGB unzulässige Rechtsausübung angesehen worden ist, wenn der Verbraucher aus Vertragsreue oder aus rein wirtschaftlichen Gründen widerruft (vergleiche OLG Frankfurt, Urteil vom 11. November 2015 – 19 U 40/15, juris; OLG Düsseldorf, Urteil vom 21. Januar 2016 – I-6 U 296/14, 6 U 296/14, juris), kann daraus jedenfalls keine Automatik hergeleitet werden. Dies stünde mit den höchstrichterlich entwickelten Grundsätzen nicht in Einklang und kann allenfalls für anders geartete Fallgestaltungen in Betracht gezogen werden. Die Bank sollte daher rückabwickeln.

Oft wurden bloße Änderungsvereinbarungen (Prolongationsvereinbarungen), die kein neues Kapitalnutzungsrecht einräumen und nicht als Darlehensvertrag qualifiziert werden können, widerrufen. In diesen Fällen liegt nur eine unechte Abschnittsfinanzierung im Sinne der Rechtsprechung des BGH vor,

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

36

also eine Vereinbarung, bei der dem Kreditnehmer bereits im Zeitpunkt des Vertragsschlusses ein langfristiges Kapitalnutzungsrecht zusteht. Es werden lediglich die Konditionen der Kapitalnutzung im Rahmen des ursprünglichen Darlehensvertrags geändert und das ursprüngliche Kapitalnutzungsrecht zu veränderten Kreditbedingungen fortgesetzt. Selbst wenn die Bank – aus welchen Gründen auch immer – über ein Widerrufsrecht belehrt, entsteht dadurch kein gesetzliches Widerrufsrecht, wie der folgende Schlichtungsvorschlag S 73/16 zeigt:

Die Beschwerdeführer haben zwei Darlehensverträge widerrufen. Dabei handelt es sich um einen Vertrag vom 21. September 2005 (2401946210) und einen Vertrag vom 18. Oktober 2006 (2401946236). Der erstgenannte Vertrag beinhaltet eine „Änderungsvereinbarung“ zu dem unter derselben Vertragsnummer abgeschlossenen Darlehensvertrag vom 25. September 1995, der bereits am 19. September 2000 prolongiert worden war, und nochmals mit neuen Konditionen fortgeschrieben wurde. Der zweitgenannte Vertrag ist am 30. August 2011 ebenfalls Gegenstand einer solchen Änderungsvereinbarung gewesen. Die Beschwerde ist nicht begründet.

Hinsichtlich beider Verträge steht den Beschwerdeführern kein Widerrufsrecht zu. Ein Widerrufsrecht besteht nicht, wenn ein Darlehensvertrag mit neuen Konditionen fortgesetzt wird. Dies gilt für die Änderungsvereinbarung als solche und auch für den zugrunde liegenden Ursprungsvertrag (vergleiche BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12, juris). Nach der vertraglichen Chronologie und dem Vertragsinhalt rechtfertigen die gegebenen Umstände hier nicht die Annahme der Verabredung eines neuen Kapitalnutzungsrechts (Novation). Wegen der einschneidenden Rechtsfolgen einer Novation ist bei der Feststellung des Willens, das alte Schuldverhältnis aufzuheben und durch ein neu begründetes zu ersetzen, Vorsicht geboten und daher im Zweifel nur von einer bloßen Vertragsänderung auszugehen (vergleiche BGH, a.a.O.; Urteil vom 27. April 1993 – XI ZR 120/92, juris, jeweils mit weiteren Nachweisen).

Die hier vereinbarten Zinsfestschreibungen beinhalten typische Konditionenänderungen, die ein bereits zuvor eingeräumtes Kapitalnutzungsrecht nicht als neue Kreditgewährung klassifizieren kann. Die Kette der Verträge bewirkt keine grundlegende Neugestaltung der Kapitalnutzung, sondern belegt einen engen zeitlichen und sachlichen Zusammenhang. Bei Abschluss einer solchen Konditionenanpassung, bei der die Entscheidung für die Darlehensaufnahme bereits gefallen ist, befindet sich der Verbraucher aber nicht in einer dem Widerrufsrecht entsprechenden schutzbedürftigen Entscheidungssituation (vergleiche BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12, juris; BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12, juris; Peters in: Schimansky/Bunte/Lwowski, Bankrechts-Handbuch, 4. Auflage, § 81 Rdnnummer 137).

Der Widerruf führt dann auch nicht zur Rückabwicklung des ursprünglichen Vertrags. Aus dem Vorliegen eines einheitlichen Kapitalnutzungsrechts folgt nicht gleichsam umgekehrt, dass der Verbraucher berechtigt sein muss, sich am Ende jeder Zinsfestschreibungsperiode durch Widerruf vom Darlehensvertrag zu lösen. Dies wäre mit der Konzeption der unechten Abschnittsfinanzierung nicht vereinbar. Vielmehr wird der Darlehensbetrag zur Rückzahlung fällig, wenn am Ende einer Zinsfestschreibungsperiode keine neue Vereinbarung über geänderte Konditionen getroffen wird. Andernfalls könnte der Verbraucher – je nach der wirtschaftlichen Entwicklung seiner darlehensfinanzierten Kapitalanlage – frei darüber entscheiden, ob und wann er sich rückwirkend vom Darlehensvertrag löst. Eine solche Steuerungsmöglichkeit verlangt weder der gebotene Verbraucherschutz noch entspräche dies den berechtigten Interessen der darlehensgebenden Bank (vergleiche BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12, juris).

Ein Recht zum Widerruf ergibt sich auch nicht aus der Erteilung einer erneuten Widerrufsbelehrung. Hieraus kann schon nicht geschlossen werden, dass die Bank ein vorbehaltloses Widerrufsrecht einräumen wollte,

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

37

ohne dass die gesetzlichen Voraussetzungen für ein Widerrufsrecht überhaupt vorlagen (BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12, juris). Auch wenn ein vertragliches Widerrufsrecht eingeräumt worden wäre (was allerdings schon im Ansatz in Frage steht), wäre dieses Recht jedenfalls verfristet. Wird einem Vertragspartner ein Widerrufsrecht vertraglich eingeräumt, das ihm nach dem Gesetz nicht zusteht, bestimmt sich der Inhalt des Widerrufsrechts ausschließlich nach der vertraglichen Vereinbarung und nicht nach den verbraucherrechtlichen Grundsätzen zur Ordnungsgemäßheit einer Widerrufsbelehrung (BGH, Urteil vom 22. Mai 2012 – II ZR 148/11, juris). Mit dieser Maßgabe wäre im gegebenen Fall ein (zu unterstellendes) vertragliches Widerrufsrecht jedenfalls längst erloschen. Die Beschwerdeführer sollten daher vom Widerruf Abstand nehmen.

1
Urteile vom 13. Mai 2014 (XI ZR 170/13 und XI ZR 405/12).
2
Zum Beispiel im Verfahren K 39/16.
3
XI ZR 454/14, XI ZR 63/15, XI ZR 73/15 sowie XI ZR 96/15.
4
Vergleiche Urteil vom 19. Januar 2016 – XI ZR 388/14.
5
So zum Beispiel im Verfahren B 77/16.
6
XI ZR 388/10.

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50

38

Privatkundengeschäft

b) Kontoführung

In 22,6 Prozent der Eingaben ging es um Fragen der Kontoführung. Selten waren Rechtsprobleme Anlass für die Beschwerde. Viele Kunden riefen den Ombudsmann an, weil die Bank sich geweigert hatte, ihnen einen Dispositionskredit einzuräumen, oder weil sie ihnen das Dispositionslimit gekürzt oder gelöscht hatte, eine Überziehung des Limits nicht geduldet oder einen Dauerauftrag beziehungsweise eine Überweisung wegen fehlender Deckung nicht ausgeführt hatte. Bei all diesen Fragen handelt es sich um geschäftspolitische Entscheidungen der Bank, in die im Ombudsmannverfahren nicht eingegriffen werden kann. Sofern die Beschwerdeführer konkrete Forderungen erhoben haben, waren die Beschwerden zwar zulässig, aber meist unbegründet.

Mehrere Beschwerdeführer beklagten sich darüber, dass die Bank das bisherige Kontoführungsmodell durch ein anderes, mit einem höheren Entgelt verbundenes Modell ersetzt hatte. Andere waren nicht einverstanden damit, dass ihr bislang kostenlos geführtes Konto in ein kostenpflichtiges umgewandelt werden sollte. Der Ombudsmann hielt diese Beschwerden meist nicht für begründet.

Viele Beschwerdeführer waren mit dem Entgelt für Buchungsposten nicht einverstanden. Maßstab für die Rückforderbarkeit von Buchungsentgelten sind dabei die Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen beziehungsweise im Preis- und Leistungsverzeichnis. Nach der Rechtsprechung ist eine unterschiedslos auf sämtliche Buchungen bezogene Preisbestimmung unwirksam, weil sie zum Nachteil des Kunden von § 675u BGB abweicht.

In vielen Fällen verkennen die Banken mit ihrer Argumentation, keine Buchungsfehler begangen zu haben, dass es nicht darum geht, ob in bestimmten Fällen Fehler bei der Verbuchung begangen und nicht vergütungsfähige (Korrektur-)Buchungen vorgenommen wurden, wie der folgende Schlichtungsvorschlag zeigt:

Der Beschwerdeführer verlangt für die Zeit ab 1. Januar 2012 die Erstattung von Buchungsposten, die im Rahmen der Kontoführung von der Bank berechnet wurden. Die Bank verweist auf ihre Preisaushänge für den betreffenden Zeitraum, die nach ihrer Auffassung den An-

forderungen der Rechtsprechung genügen. Die Beschwerde ist überwiegend begründet.

Schon im Ansatz verkennt die Bank mit ihrer Argumentation, kein Entgelt für nicht vergütungsfähige (Korrektur-)Buchungen vereinnahmt zu haben, den konkreten Gegenstand der höchstrichterlichen Rechtsprechung. Maßstab für die Entgeltberechnung ist nach der höchstrichterlichen Rechtsprechung die Wirksamkeit der von der Bank verwendeten AGB, wozu auch das Preis- und Leistungsverzeichnis gehört, und zwar als rechtliche (vertragliche) Grundlage für die Entgeltberechnung. Nach der vom BGH vorgenommenen Auslegung (Urteil vom 27. Januar 2015 – XI ZR 174/13, juris) geht es in diesem Rahmen darum, ob die beanstandete Klausel (auch) so zu verstehen ist, dass sie ein Entgelt für sämtliche bei der Führung eines Zahlungskontos anfallenden Buchungen bestimmt, und zwar auch für Buchungen im Zuge der fehlerhaften Ausführung eines Zahlungsauftrags und für Buchungen, mittels derer das Zahlungskonto nach solchen Buchungen wieder auf den sachlich richtigen Stand gebracht wird. Auf die tatsächliche Berechnungspraxis der Bank und auf den konkreten Anfall nicht vergütungsfähiger Buchungen kommt es in diesem Rahmen nicht an.

Auch für die Erstellung von Kontoauszügen dürfen Entgelte nicht erhoben werden, weil die Bank hiermit lediglich eine bestehende Pflicht erfüllt. Entgelte in angemessener Höhe dürfen allerdings dann erhoben werden, wenn der Kunde die geschuldeten Informationen bereits erhalten hat und eine erneute Unterrichtung verlangt.

Seit dem 1. Juli 2010 können Kontoinhaber ihr Girokonto als Pfändungsschutzkonto (kurz: P-Konto) führen lassen, was zu neuen Meinungsverschiedenheiten geführt hat. In den meisten Fällen geht es dabei um bestehende oder nicht bestehende Ansparmöglichkeiten im Rahmen der monatlichen Pfändungsfreibeträge, wie der folgende Schlichtungsvorschlag M 9/16 zeigt:

Der Beschwerdeführer unterhält beziehungsweise unterhielt bei der Beschwerdegegnerin

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50

39

ein P-Konto. Er macht mit seiner Beschwerde geltend, die Auszahlung mehrerer Beträge an eine Rechtsanwaltskanzlei sei trotz bestehender Pfändung zu Unrecht erfolgt. Er verlangt Erstattung von 159,77 Euro.

Die Beschwerdegegnerin vertritt die Rechtsauffassung, dass nicht verbrauchtes pfändungsgeschütztes Guthaben einmal in den nächsten Monat übertragen wird und im darauffolgenden Monat der Pfändung unterliegt.

Dem tritt der Beschwerdeführer entgegen unter Hinweis auf die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 4. Dezember 2014 – XI ZR 115/14. Der Unterzeichner hat die Parteien auf der Grundlage von Nummer 6 Absatz 4 Nummer 1 der Verfahrensordnung zu ergänzenden Stellungnahmen aufgefordert. Dieser Aufforderung ist lediglich der Beschwerdeführer nachgekommen. Die Beschwerde ist begründet. Die Beschwerdegegnerin hat meiner Auffassung nach die Beträge von insgesamt 159,77 Euro zu Unrecht an die Pfändungsgläubigerin ausgekehrt. Ihre Ansicht, über die eingehenden Beträge müsste jeweils innerhalb des laufenden Monats und des Folgemonats verfügt werden, widerspricht der Rechtsprechung des BGH.

1. Dies ergibt sich aus der Entscheidung des BGH vom 4. Dezember 2014 im Verfahren XII ZR 115/14. Danach kann gepfändetes Guthaben auf einem Pfändungsschutzkonto, das erst nach Ablauf des auf den Zahlungseingang folgenden Kalendermonats an den Gläubiger geleistet werden darf, soweit der Schuldner hierüber in diesem Kalendermonat nicht verfügt und dabei seinen Pfändungsfreibetrag nicht ausschöpft, in den übernächsten Monat nach dem Zahlungseingang übertragen werden und erhöht dort den Pfändungsfreibetrag. Dies führt dazu, dass die ausgekehrten Beträge jeweils nicht von der Pfändung erfasst waren.

Dieser Entscheidung des BGH ist zu folgen, auch wenn sie teilweise Kritik erfahren hat.

a) Dass ein Ombudsmann bei seinen Schlichtungsvorschlägen die höchstrichterliche Rechtsprechung zu beachten und zugrunde zu legen hat, ergibt sich schon aus dem Wesen und der Aufgabe des Schlichtungsverfahrens. Dieses dient vornehmlich dazu, gerichtliche Streitigkeiten – einschließlich der damit verbundenen Kosten und sonstigen Unannehmlichkeiten – tunlichst zu vermeiden. Dieses Ziel kann aber nur dann erreicht werden, wenn es dem Ombudsmann gelingt, den Parteien überzeugend darzustellen, wie der Rechtsstreit vor einem ordentlichen Gericht entschieden werden wird. Dass ordentliche Gerichte bei ihren Entscheidungen in aller Regel die Rechtsprechung des BGH zugrunde legen, ist Fakt. Diese Notwendigkeit ergibt sich bereits daraus, dass Entscheidungen der Eingangsinstanzen der Korrektur durch das Rechtsmittelgericht unterliegen, Entscheidungen der Rechtsmittelgerichte wiederum derjenigen durch das Revisionsgericht, und das ist nun einmal der BGH. Soweit ein Rechtsmittel wegen der Höhe des Streitwerts an sich nicht in Betracht kommt, besteht die Pflicht, ein Rechtsmittel dann zuzulassen, wenn von der Rechtsprechung des BGH – oder eines anderen Obergerichts – abgewichen werden soll (§§ 511 Absatz 4 und 543 Absatz 2 ZPO). Ein Schlichtungsvorschlag, der in einem Rechtssatz von der Rechtsprechung des BGH abweicht, hat deshalb keinerlei Aussicht, von beiden Parteien angenommen zu werden, da diejenige Partei, die den BGH „auf ihrer Seite hat“, immer davon ausgehen kann, beim staatlichen Gericht bessere Erfolgschancen zu haben als im Schlichtungsverfahren. Und: Ein Ombudsmann, der Schlichtungsvorschläge macht, die konträr zur Rechtsprechung des BGH sind, wird damit letztlich seiner Aufgabe nicht gerecht.

Welche fundamentale Bedeutung die höchstrichterliche Rechtsprechung für das Schlichtungsverfahren hat, ergibt sich im Übrigen auch aus der Verfahrensordnung selbst. Dort ist unter Nummer 3 Absatz 2 Satz 2 bestimmt, dass der Ombudsmann eine Schlichtung ablehnen soll, wenn der Schlichtungsvorschlag die

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50

40

Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erfordert.

b) Der Entscheidung des BGH vom 4. Dezember 2014 ist aber auch deshalb zu folgen, weil sie überzeugend und richtig ist. Der BGH weist in den Gründen seiner Entscheidung – quasi im „Vorgriff“ auf zu erwartende Kritik – selbst darauf hin, dass sich seine Lösung „nicht unmittelbar“ aus dem Gesetz ergibt (Randziffer 9, zitiert nach juris). Maßgeblich war für den BGH vielmehr die Erwägung, dass derjenige Schuldner, der seine Einkünfte bereits im Vormonat erhält, dem Schuldner gegenüber, der seine Einkünfte in dem Monat erhält, für den sie bestimmt sind, nicht benachteiligt werden darf. Ein Schuldner soll nicht dadurch schlechter stehen, dass ihm Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts nicht erst in dem Monat, für den die Leistungen gedacht sind, sondern bereits im Vormonat überwiesen werden. Aus der Auszahlung im Vormonat darf dem Schuldner kein Schaden entstehen. Ein Guthaben, das aus Gutschriften im Vormonat herrührt, soll einem Guthaben aus Gutschriften im laufenden Monat gleichstehen. Deshalb darf auch bezüglich der Möglichkeit, Guthaben pfändungsfrei in den nachfolgenden Monat zu übertragen, kein Unterschied bestehen.

Gegen diese Argumentation des BGH lässt sich nicht rekurrieren.

2. Die Anwendung der Entscheidung des BGH auf den vorliegenden Fall führt dazu, dass die jeweiligen Teilbeträge von insgesamt 159,77 Euro bei Auskehrung jeweils pfändungsfrei waren.

3. Dem Beschwerdeführer ist durch die zu Unrecht erfolgten Auskehrungen ein Schaden entstanden, den er im Wege des Schadenersatzes ersetzt verlangen kann. Dies hat zur Folge, dass der Beschwerdeführer so zu stellen ist, wie er stünde, wenn die Auskehrung der Beträge an die Pfändungsgläubigerin nicht erfolgt wäre. Die jeweiligen Beträge sind also auf dem Konto des Beschwerdeführers wieder

zu verbuchen. Sie unterliegen dort dem gleichen Pfändungsschutz, der zu der Zeit bestand, als die – pflichtwidrige – Auskehrung erfolgt ist.

4. Demgegenüber kann der Beschwerdeführer keinen Ersatz für den von ihm aufgebrauchten Zeitaufwand verlangen. Ein entsprechender vertraglicher Anspruch besteht ohnehin nicht. Der Zeitaufwand für die Regelung eigener Angelegenheiten stellt auch keinen zu ersetzenden Schaden dar.

Zur gütlichen Beilegung des Streits sollte die Beschwerdegegnerin dem Beschwerdeführer die ausgekehrten Beträge wieder gutschreiben. Ihr steht im Gegenzug ein Bereicherungsanspruch gegen die Pfändungsgläubigerin zu, mit dem sie sich schadlos halten kann.

Recht bekamen – unter Hinweis auf zwei Urteile, mit denen der BGH¹ im Jahr 2012 insoweit Klarheit geschaffen hat – des Weiteren Beschwerdeführer, wenn sie darlegen konnten, dass die Bank nach Umwandlung des Kontos in ein P-Konto höhere Kontoführungsgebühren als zuvor berechnet hatte, wie der folgende Schlichtungsvorschlag B 42/16 zeigt:

Der Beschwerdeführer beanstandet, dass die Bank erhöhte Kontoführungsgebühren verlangt, nachdem sein Konto in ein P-Konto umgewandelt wurde.

[...]

Die Beschwerde ist begründet, soweit es die Kontoführungsgebühren angeht. Der Beschwerdeführer beruft sich mit Recht auf die höchstrichterliche Rechtsprechung des BGH.

Bestimmungen über die Kontoführungsgebühren für ein Pfändungsschutzkonto sind danach im Verkehr mit Verbrauchern gemäß § 307 Absatz 1 Satz 1, Absatz 2 Nummer 1 BGB unwirksam, wenn der Kunde bei Umwandlung seines schon bestehenden Girokontos in ein Pfändungsschutzkonto ein über der für das Girokonto zuvor vereinbarten Kontoführungsgebühr liegendes Entgelt zu zahlen hat oder wenn das Kreditinstitut bei der Neueinrichtung eines

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

41

Pfändungsschutzkontos ein Entgelt verlangt, das über der Kontoführungsgebühr für ein für Neukunden üblicherweise als Gehaltskonto angebotenes Standardkonto mit vergleichbarem Leistungsinhalt liegt (BGH, Urteil vom 13. November 2012 – XI ZR 500/11, BGHZ 195, 298).

Die Bank hat gegenüber den vor Umwandlung berechneten Gebühren zugestandenermaßen erhöhte Gebühren verlangt. Soweit sie dies damit rechtfertigen will, dass ein P-Konto nur für bestimmte Kontomodelle vorgesehen sei, bei denen erhöhte Gebühren anfallen, muss dies ohne Erfolg bleiben. Durch ihre Modellgestaltung kann die Bank die bezeichnete Rechtsprechung nicht unterlaufen, denn dies beinhaltet einen Verstoß gegen das Umgehungsverbot aus § 306a BGB. Die Bank sollte die Gebührenerhöhung insgesamt rückgängig machen.

¹
Urteile vom 13. November 2012 (XI ZR 511/11 und XI ZR 145/12).

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50

42

Privatkundengeschäft

c) Girokonto für jedermann

Im Berichtszeitraum gingen bei der Kundenbeschwerdestelle 88 Eingaben von Beschwerdeführern ein, denen zuvor die Einrichtung (43) beziehungsweise die Fortführung (45) eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert worden war.

Mit dem neuen Zahlungskontengesetz (ZKG) wurde die Richtlinie über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten sowie den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen vom 23. Juli 2014 in deutsches Recht umgesetzt. Das ZKG begründet einen materiellen Anspruch eines Verbrauchers auf Abschluss eines Basiskontovertrags gemäß § 31 ZKG. Dieser Anspruch verdrängt in seinem zeitlichen und sachlichen Anwendungsbereich die Empfehlung der deutschen Kreditwirtschaft zum Girokonto für jedermann. Das Begehren einer Einrichtung eines Kontos ist seit der Geltung des § 31 ZKG (seit 18. Juni 2016) in der Regel als Geltendmachung des Anspruchs auf Abschluss eines Basiskontovertrags zu verstehen, wenn sich aus der Beschwerde nichts Gegenteiliges ergibt. Im Zweifel haben die Ombudspersonen auf die Neuregelungen im ZKG hingewiesen, wie der folgende Schlichtungsvorschlag W 27/16 zeigt:

Der Beschwerdeführer hat bei der Beschwerdegegnerin die Einrichtung eines Girokontos beantragt. Dies hat die Beschwerdegegnerin abgelehnt unter Hinweis darauf, dass der Beschwerdeführer bereits über ein Girokonto verfüge. Die Beschwerde ist unbegründet.

Die Beschwerdegegnerin hat am 4. März 2016 über den Antrag des Beschwerdeführers auf Einrichtung eines Girokontos entschieden. Maßgeblich ist demnach die Rechtslage an diesem Tag. Zu dieser Zeit gab es – die Beschwerdegegnerin betreffend – keinen Kontrahierungszwang für die Einrichtung eines Girokontos. Ein den Kontrahierungszwang bejahendes Urteil des Landgerichts Bremen vom 16. Juni 2005 – 2 O 408/05 ist in der Berufungsinstanz durch das Oberlandesgericht Bremen (Urteil vom 22. Dezember 2005 – 2 U 67/05) abgeändert worden. Ein ebenfalls bejahendes Urteil des Landgerichts Berlin vom 8. Mai 2005 – 21 S 1/08 ist im Verfahren des einstweiligen Rechtsschutzes ergangen; es war

zeitlich bis zum Erlass einer Entscheidung in der Hauptsache begrenzt.

Die Grundsätze über das Konto für jedermann kommen hier nicht zur Anwendung. Dies deshalb nicht, weil der Beschwerdeführer, wie unstreitig ist, bereits über ein Girokonto verfügt.

Die am 4. März 2016 getroffene Entscheidung der Bank ist auf der Grundlage der damaligen Gesetzeslage somit nicht zu beanstanden. Zwischenzeitlich ist zum 18. Juni 2016 das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten sowie den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen vom 11. April 2016 in Kraft getreten. Das dort geregelte sogenannte Basiskonto wird allerdings nur auf entsprechenden Antrag errichtet. Nach den Regelungen dieses Gesetzes sollen die Banken ihren Kunden künftig auch den Kontenwechsel erleichtern, indem sie auf Antrag Daueraufträge und andere Leistungen unkompliziert auf einen anderen Anbieter übertragen. Verletzt eine Bank diese Pflicht, so haften die empfangende und die übertragende Bank dem Verbraucher als Gesamtschuldner für Schäden. Diese Regelungen treten allerdings erst am 18. September 2016 in Kraft. Auf diese Regelungen ist der Beschwerdeführer pflichtgemäß hinzuweisen. Ein darüber hinausgehender Schlichtungsvorschlag zu seinen Gunsten ist nicht möglich.

Viele Beschwerden richteten sich gegen die (ordentliche) Kündigung eines Kontos. Eine Bank hat zwar gemäß den neuen Regelungen des ZKG mit einem Berechtigten einen Basiskontovertrag zu schließen. Das ordentliche Kündigungsrecht bezüglich eines bereits vorhandenen „alten“ Kontos bleibt davon jedoch unberührt. Die im ZKG eingeschränkte Kündigung von Basiskonten gilt nicht für Konten, die nicht als Basiskonto eingerichtet wurden, wie der folgende Schlichtungsvorschlag S 122/16 zeigt:

Nachdem die Bank, die für den Beschwerdeführer ein P-Konto geführt hat, die Geschäftsbeziehung mit Schreiben vom 15. Juli 2016

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

43

zum 29. September 2016 aufgekündigt hat, verlangt der Beschwerdeführer die Fortführung des Kontos. Die Beschwerde ist nicht begründet, soweit der Beschwerdeführer sich gegen die Kündigung wendet, dies jedoch mit der Maßgabe, dass die Bank das Antragsverfahren auf Eröffnung eines Basiskontos durchführen sollte.

Vorliegend sind zwei Vertragssituationen zu unterscheiden. Soweit es um die Kündigung des Bestandskontos geht, ist diese wirksam, ohne dass es entscheidend auf die Beweggründe der Bank ankommt (vergleiche nachstehend zu 1). Was dagegen die Einrichtung eines neuen Kontos angeht, ist der Beschwerdeführer auf das gesetzlich vorgesehene Antragsverfahren für ein Basiskonto zu verweisen (vergleiche zu 2).

1. Die Beendigung eines Zahlungsdienstvertrags durch die Bank bedarf einer wirksamen – ordentlichen oder außerordentlichen – Kündigung nach Maßgabe von § 675h BGB beziehungsweise der einschlägigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (BGH, Urteil vom 16. Juli 2013 – XI ZR 260/12, juris). Das Kündigungsrecht der Bank ist nicht gesetzlich vorgegeben, sondern bedarf einer (formular-)vertraglichen Vereinbarung (§ 675h Absatz 2 Seite 1 BGB). Um dem Kunden einen angemessenen Umstellungszeitraum zu gewähren, muss die Bank eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten einhalten (vergleiche Bunte in: Schimansky/Bunte/Lwowski [Hrsg.], Bankrechts-Handbuch [3. Auflage 2007] § 24 Randnummer 11, 17 ff; Staudinger/Sebastian Omlor (2012) BGB § 675h, Randnummer 4). Diesen Vorgaben entsprechend ist Nummer 19 Absatz 1 der hier zugrunde liegenden AGB ausgestaltet, worauf sich die Bank berufen hat. Eines besonderen Kündigungsgrundes bedarf es insoweit nicht.

2. Die ausgesprochene Kündigung verstößt auch nicht gegen die Vorschriften des ZKG, die am 18. Juni 2016 in Kraft getreten sind. Der mit der Kündigung erstrebte Beendigungszeitpunkt liegt zwar im zeitlichen Geltungsbereich dieses Gesetzes. Das ZKG gilt auch grund-

sätzlich für alle Verbraucher sowie für Zahlungsdienstleister, die auf dem Markt Zahlungskonten für Verbraucher anbieten (§ 1 ZKG in der Fassung vom 11. April 2016). Die Vorschriften des Gesetzes gehen gemäß § 4 Absatz 2 ZKG anderweitigen Gestaltungen – also auch vertraglichen Bestimmungen (AGB) – vor.

Eine Bank hat gemäß § 31 Absatz 1 ZKG mit einem Berechtigten einen Basiskontovertrag zu schließen, wenn dessen Antrag die Voraussetzungen des § 33 ZKG erfüllt. Vorliegend hat die Bank für den Beschwerdeführer bereits ein Konto geführt, das in seiner Ausgestaltung einem Basiskonto im Sinne von § 38 ZKG nahekommt. Daraus kann aber nicht zugleich der Schluss gezogen werden, dass die Bank den Bestandsvertrag ohne Weiteres als Basiskonto fortführen musste und nur unter den Voraussetzungen des § 42 ZKG kündigen durfte, selbst soweit die Kündigungsfrist hier im Geltungsbereich des ZKG liegt.

Ein Basiskonto im Sinne des ZKG ist gemäß § 30 Absatz 2 ZKG nur ein solches, das aufgrund eines Basiskontovertrags (§§ 31, 38 Absatz 1 ZKG) geführt wird. Ein solcher liegt hier nicht vor. Das ZKG sieht auch nicht die automatische Umwandlung von Bestandskonten in ein Basiskonto vor. Die Begründung eines Basiskontos erfordert vielmehr die Einhaltung eines Antragsverfahrens (§ 33 ZKG) und eines gesonderten Vertrags. Die Durchsetzung des Anspruchs auf Einrichtung eines solchen Kontos ist an ganz bestimmte Vorschriften (Verwaltungsverfahren, Klage) gebunden (§§ 48 ff. ZKG). Diese spezialgesetzlichen Vorschriften können nicht mit der Annahme übergangen werden, dass ein Bestandskunde formlos auf einem Basiskonto bestehen könnte. Der Beschwerdeführer sollte die Kündigung akzeptieren und – wenn er dies wünscht – in dem dafür vorgesehenen Verfahren die Einrichtung eines Basiskontos beantragen.

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

44

Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum Girokonto für jedermann

Alle Kreditinstitute, die Girokonten für alle Bevölkerungsgruppen führen, halten für jede(n) Bürgerin/Bürger in ihrem jeweiligen Geschäftsgebiet auf Wunsch ein Girokonto bereit. Der Kunde erhält dadurch die Möglichkeit zur Entgegennahme von Gutschriften, zu Barein- und -auszahlungen und zur Teilnahme am Überweisungsverkehr. Überziehungen braucht das Kreditinstitut nicht zuzulassen. Jedem Institut ist es freigestellt, darüber hinausgehende Bankdienstleistungen anzubieten.

Die Bereitschaft zur Kontoführung ist grundsätzlich gegeben, unabhängig von Art und Höhe der Einkünfte, zum Beispiel Arbeitslosengeld, Sozialhilfe. Eintragungen bei der SCHUFA, die auf schlechte wirtschaftliche Verhältnisse des Kunden hindeuten, sind allein kein Grund, die Führung eines Girokontos zu verweigern.

Das Kreditinstitut ist nicht verpflichtet, ein Girokonto für den Antragsteller zu führen, wenn dies unzumutbar ist. In diesem Fall darf die Bank auch ein bestehendes Konto kündigen. Unzumutbar ist die Eröffnung oder Fortführung einer Kontoverbindung insbesondere, wenn

- der Kunde die Leistungen des Kreditinstitutes missbraucht, insbesondere für gesetzwidrige Transaktionen, zum Beispiel Betrug, Geldwäsche oder Ähnliches;
- der Kunde Falschangaben macht, die für das Vertragsverhältnis wesentlich sind;
- der Kunde Mitarbeiter oder Kunden grob belästigt oder gefährdet;
- die bezweckte Nutzung des Kontos zur Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr nicht gegeben ist, weil zum Beispiel das Konto durch Handlungen vollstreckender Gläubiger blockiert ist oder ein Jahr lang umsatzlos geführt wird;
- nicht sichergestellt ist, dass das Institut die für die Kontoführung und -nutzung vereinbarten üblichen Entgelte erhält;
- der Kunde auch im Übrigen die Vereinbarungen nicht einhält.

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

45

Privatkundengeschäft d) Anlageberatung

Nur 6 Prozent der Beschwerden betrafen die Anlageberatung.

In den meisten Fällen hatten Beschwerdeführer – teils auf Empfehlung der Bank, teils auf eigene Initiative – Aktienfondsanteile, Anleihen, Beteiligungen oder Zertifikate erworben und teilweise erhebliche (häufig nicht realisierte) Verluste erlitten, für die sie die Bank verantwortlich machten. Oft konnte von den Ombudspersonen nicht festgestellt werden, dass eine Falschberatung der Bank ursächlich für die Verluste war.

In vielen Fällen waren die dreijährige Verjährungsfrist des § 37 a des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) in der bis zum 4. August 2009 geltenden Fassung,¹ die mit dem Erwerb der Papiere beginnt, und die dreijährige Verjährungsfrist des § 195 BGB bereits abgelaufen. Wenn die Banken die Verjährungseinrede erhoben hatten, waren die Beschwerden gemäß Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d der Verfahrensordnung als unzulässig abzuweisen. Häufig waren zudem Inhalt und Ablauf des Beratungsgesprächs zwischen den Parteien streitig, sodass eine Entscheidung in der Sache auch deshalb nicht infrage kam, weil der wahre Sachverhalt nur durch die Vernehmung von Zeugen hätte geklärt werden können, was im Ombudsmannverfahren nicht möglich ist (Nummer 6 Absatz 4 Satz 2 der VerfO).

Etliche Beschwerdeführer hatten über die Bank sogenannte Riester-Verträge abgeschlossen und staatliche Zulagen erhalten, die sie zurückzahlen mussten, nachdem sich herausgestellt hatte, dass sie nicht zulagenberechtigt waren. Die Beschwerdeführer fühlten sich von der Bank falsch beraten. Ihrem Verlangen auf Zahlung in Höhe der aberkannten Zulagen hielt der Ombudsmann oftmals entgegen, dass sie auch bei richtiger Beratung nicht zulagenberechtigt gewesen wären.

¹ Diese Vorschrift ist gemäß der Übergangsregelung in § 43 WpHG auf Ansprüche anzuwenden, die in der Zeit vom 1. April 1998 bis zum Ablauf des 4. August 2009 entstanden sind.

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50

46

Privatkundengeschäfte) Zahlungsverkehr

Der Zahlungsverkehr war mit 8,9 Prozent (2015: 4,5 Prozent) vertreten.

Im Bereich des **kartengebundenen** Zahlungsverkehrs (3,8 Prozent) ging es wie in den Vorjahren überwiegend um die Frage der Haftung für Schäden aufgrund missbräuchlicher Verwendung abhandengekommener Zahlungskarten. Fast regelmäßig werden mit der Originalkarte unter korrekter Eingabe der PIN Abhebungen vom Konto vorgenommen. Signifikant viele Beschwerdeführer, denen die Karte nicht abhandengekommen war, verlangten von der Bank die Erstattung eines unter Verwendung der PIN abgehobenen Betrags mit der Begründung, die Verfügung sei nicht von ihnen getätigt oder autorisiert worden.

Der Ombudsmann gab diesen Beschwerdeführern 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, Urteil vom 29. November 2011, XI ZR 370/10; Urteil vom 5. Oktober 2004, XI ZR 210/03), vom Beschwerdeführer erfolgreich widerlegt werden konnte. In der Regel liegen die Voraussetzungen für einen Erstattungsanspruch aufgrund der Einzelheiten des Sachverhalts jedoch nicht vor, wie der folgende Schlichtungsvorschlag S 83/16 zeigt:

Der Beschwerdeführer wendet sich gegen die Berechnung eines Selbstbehalts von 500,00 Euro, den die Bank ihm berechnet hat, nachdem mit seiner entwendeten Bankkarte unter Verwendung der richtigen PIN-Nummer 1.995,99 Euro abgehoben worden waren. Die Beschwerde ist nicht begründet.

Der Beschwerdeführer sollte berücksichtigen, dass es vorliegend nicht um die (vertragliche) Höhe eines Selbstbehalts geht, sondern darum, ob er überhaupt eine Wiedergutschrift des missbräuchlich abgehobenen Betrags verlangen kann. Wenn es an einem autorisierten Karteneinsatz fehlt, hat die Bank zwar nach

§ 676h Satz 1 BGB grundsätzlich keinen Aufwendungsersatzanspruch gemäß §§ 670, 675 Absatz 1, § 676 f BGB. Der Beschwerdeführer hat aber dann keinen Anspruch auf eine Wiedergutschrift des seinem Konto belasteten Betrags, wenn der Bank ein Schadensersatzanspruch wegen Vertragsverletzung (§ 280 BGB) zusteht.

Das ist hier der Fall. Der Beschwerdeführer haftet selbst für den durch die missbräuchliche Verwendung der Karte entstandenen Schaden, weil dies nach dem gegebenen Sachstand auf einer grob fahrlässigen Verletzung der ihm obliegenden Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten beruht.

Zugunsten der Bank spricht in den Fällen, in denen – wie hier – unter Verwendung der zutreffenden PIN-Nummer Kartenumsätze getätigt wurden, der Beweis des ersten Anscheins dafür, dass entweder der Karteninhaber die Abhebungen selbst vorgenommen oder einem anderen ermöglicht hat oder dass ein Dritter nach der Entwendung der Karte von der Geheimnummer nur wegen ihrer Verwahrung gemeinsam mit der Karte Kenntnis erlangen konnte (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 zwar entkräftet werden. Er ist vorliegend aber nicht entkräftet worden. Die Feststellung eines dem Beschwerdeführer günstigen Sachverhalts ist nicht möglich, denn er liefert keinerlei Erklärung dafür, wie die richtige PIN-Nummer zum Einsatz gelangen konnte. Ein Zufallstreffer des Diebs liegt außerhalb jeder Wahrscheinlichkeit. Der Beschwerdeführer kann also durchaus damit zufrieden sein, dass die Bank ihm den Großteil des Geldes kulanzweise gutgeschrieben hat.

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

47

Im Bereich des **nicht kartengebundenen** Zahlungsverkehrs (5,1 Prozent) wurden wie auch in den Vorjahren nur vereinzelt fehlerhaft ausgeführte Überweisungen, zu lange Überweisungslaufzeiten oder zu spät erfolgte Gutschriften beanstandet.

Seit 31. Oktober 2009 gelten – nach Umsetzung des zivilrechtlichen Teils der Zahlungsdiensterichtlinie – neue gesetzliche Vorgaben für den Zahlungsverkehr. Hiermit verbunden haben alle Banken in Deutschland und in der EU ihre Vertragsbedingungen – also die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie diverse Sonderbedingungen – den neuen gesetzlichen Regelungen angepasst.

Lediglich für die Benachrichtigung über die Nichtausführung eines Zahlungsauftrags (Überweisung, Dauerauftrag) darf die Bank seitdem nach ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis ein Entgelt erheben. Die gesetzliche Grundlage findet sich in § 675o Absatz 1 Satz 4 des BGB.¹ Viele Beschwerdeführer wollen das nicht einsehen. Für die Benachrichtigung über die Nichteinlösung von Lastschriften mangels Deckung gilt seit Einführung der neuen Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr am 9. Juli 2012 dasselbe.

¹ Gemäß einer Entscheidung des BGH vom 22. Mai 2012 (XI ZR 290/11, veröffentlicht in WM 2012, 1383, und ZIP 2012, 1387) galt dies bis zum Inkrafttreten der neuen Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr am 9. Juli 2012 nicht bei Nichteinlösung einer Einzugsermächtigungslastschrift, weil es an einem Zahlungsauftrag des Bankkunden fehle.

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

48

Privatkundengeschäft f) Sparverkehr

Der Sparverkehr war mit 6,3 Prozent vertreten. Immer wieder werden „vergessene“, nicht entwertete Sparbücher älteren Datums vorgelegt, mit der Bitte um Entscheidung durch den Ombudsmann, ob dem Beschwerdeführer ein Anspruch auf Auszahlung des Guthabens zusteht.

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

49

Privatkundengeschäft) Depotführung

Bei 1,8 Prozent der Fälle spielte die Depotführung eine Rolle. So wurde vereinzelt die steuerliche Behandlung von Erträgen oder auch der Abzug ausländischer Quellensteuern gegenüber der Bank moniert. Häufig wird die unterlassene oder fehlerhafte Übertragung der steuerlichen Anschaffungsdaten bei der Übertragung von Depotwerten moniert, zu der die Kreditinstitute seit Einführung der Abgeltungssteuer zum 1. Januar 2009 verpflichtet sind. Andere Beschwerdeführer waren der Meinung, dass sich aus dem Depotvertrag eine fortlaufende und umfassende Betreuungspflicht der Bank ergebe und etwaige Vermögensverluste von der Bank auszugleichen wären. Der Ombudsmann wies die Beschwerden als unbegründet ab, sofern keine vertragliche Verpflichtung der Bank erkennbar war.

Daneben ging es meist um Entgelte. Insbesondere die Depotführungsentgelte sind häufig Gegenstand von Auseinandersetzungen, so etwa bei unterjähriger Kündigung des Depots oder im Falle einer Verpfändung.

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13
STATISTIK	17
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50

50

Sachgebiete Firmenkundengeschäft

(in Prozent)



EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	50
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13		
STATISTIK	17		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

51

Von den 67 Beschwerden aus dem Bereich Firmenkundengeschäft betrafen 74,6 Prozent das Kreditgeschäft und rund 14,9 Prozent die Kontoführung.

Auch hier ist der hohe Anteil des Kreditgeschäfts auf die Beschwerdeflut in Sachen Kreditbearbeitungsentgelte zurückzuführen, die in großer Zahl auch im Jahr 2016 von Selbstständigen und Firmen erstattet verlangt wurden. Ob Klauseln über Bearbeitungsentgelte in Darlehensverträgen mit Unternehmern nach § 307 BGB unter Berücksichtigung von § 310 Absatz 1 Satz 2 BGB unwirksam sind, ist in Literatur und Schrifttum umstritten. Die Ombudspersonen haben einen Erstattungsanspruch überwiegend bejaht.

Ansonsten ging es selten um rechtliche Probleme. Meist waren Zahlungsschwierigkeiten der Grund für die Anrufung des Ombudsmanns. So wandten sich wieder viele Freiberufler, kleine Gewerbetreibende oder Einzelfirmen an den Ombudsmann, weil die Bank ihnen die Kredite gekündigt hatte oder weil sie sich – zum Beispiel unter Hinweis auf fehlende Sicherheiten – geweigert hatte, ihnen einen Investitionskredit oder einen Betriebsmittelkredit zu gewähren. Auch Kontokündigungen waren häufig Anlass, sich Hilfe suchend an den Ombudsmann zu wenden.

EINLEITUNG	4	STATISTIK 2006–2016
DIE OMBUDSPERSONEN	9	
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	
STATISTIK	17	
SACHGEBIETE	27	
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53	
ANHANG	57	

53

Eingänge/Ergebnisse 2006–2016

54

Statistik 2006 – 2016

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Schriftliche Eingaben insgesamt	1.554	1.486	1.869	1.893	1.732	2.860
Anfragen zum Verfahren	58	63	50	93	68	90
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	81	61	88	81	48	80
Beschwerden über andere Verbundinstitute	11	7	13	26	17	17
Beschwerden über Fremdinstitute	32	33	22	27	16	21
Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	1.372	1.322	1.696	1.666	1.583	2.652
Vorgang wird noch bearbeitet	0	0	0	0	0	0
Vorgang abgeschlossen	1.372	1.322	1.696	1.666	1.583	2.652
Beschwerde nicht weiterverfolgt/ zurückgezogen	378	346	397	369	329	391
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	46	45	42	46	50	55
Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden	248	248	221	267	332	394
Vom Ombudsmann als unzulässig abgewiesen	258	315	674	595	467	1.380
Schlichtungsvorschlag ergangen	442	368	362	389	405	432
– Schlichtungsvorschlag zugunsten des Kunden	73	64	54	46	41	51
– Vergleichsvorschlag	36	15	12	9	6	18
– Schlichtungsvorschlag zugunsten der Bank	333	289	296	334	358	363

55

	2012	2013	2014	2015	2016	Gesamt
Schriftliche Eingaben insgesamt	1.857	2.081	19.063	4.787	1.562	40.744
Anfragen zum Verfahren	56	73	261	113	58	983
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	58	55	479	101	28	1.160
Beschwerden über andere Verbundinstitute	20	14	211	41	20	397
Beschwerden über Fremdinstitute	19	11	239	71	17	508
Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	1.704	1.928	17.873	4.461	1.439	37.696
Vorgang wird noch bearbeitet	0	0	206	174	525	905
Vorgang abgeschlossen	1.704	1.928	17.667	4.287	914	36.791
Beschwerde nicht weiterverfolgt/ zurückgezogen	414	375	4.782	2.470	418	10.669
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	72	84	115	87	45	687
Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden	285	245	9.057	681	149	12.127
Vom Ombudsmann als unzulässig abgewiesen	503	507	1.070	265	54	6.088
Schlichtungsvorschlag ergangen	430	717	2.643	784	248	7.220
– Schlichtungsvorschlag zugunsten des Kunden	45	272	776	236	63	1.721
– Vergleichsvorschlag	21	0	10	33	9	169
– Schlichtungsvorschlag zugunsten der Bank	364	445	1.857	515	176	5.330

EINLEITUNG	4	VERFAHRENSORDNUNG	58
DIE OMBUDSPERSONEN	9	GESCHÄFTSVERTEILUNG	62
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
STATISTIK	17	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	64
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

57

Anhang

58

Verfahrensordnung

für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden
im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe
(Stand 1.12)

Der Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) führt zur außergerichtlichen Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Banken und Kunden sowie Nichtkunden im Sinne von Nummer 3 Absatz 1 Satz 2 dieser Verfahrensordnung ein Ombudsmannverfahren ein. Damit soll den Beteiligten die Möglichkeit gegeben werden, förmliche Rechtsstreitigkeiten vor den ordentlichen Gerichten zu vermeiden. Das Verfahren gilt für die Mitgliedsbanken des BVR (im Folgenden auch „Bank“ bzw. „Banken“ genannt), die sich zur Teilnahme hieran bereit erklärt haben.¹

1 Ombudsmann

(1) Bestellung

Das Schlichtungsverfahren wird vor einem Ombudsmann durchgeführt. Der Ombudsmann wird durch den Vorstand des BVR in Abstimmung mit den zuständigen Gremien für die Dauer von drei Jahren bestellt. Seine Bestellung kann wiederholt werden. Der Ombudsmann kann durch den Vorstand des BVR in Abstimmung mit den zuständigen Gremien von seinem Amt nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung der Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder wenn ein vergleichbar wichtiger Grund gegeben ist.

Vor der Bestellung des Ombudsmannes teilt der BVR dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) den Namen und den beruflichen Werdegang der als Ombudsmann vorgesehenen Person mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten von dem vzbv schriftlich keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der als Ombudsmann vorgesehenen Person in Frage stellen, wird diese zum Schlichter bestellt.

(2) Fachliche Qualifikation

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben.

(3) Unabhängigkeit

Der Ombudsmann ist in seiner Funktion als Schlichter unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestel-

lung weder beim BVR oder den kreditgenossenschaftlichen Regional- und Fachprüfungsverbänden noch bei einer Mitgliedsbank tätig gewesen sein.

(4) Bestellung mehrerer Personen

Zum Ombudsmann können mehrere Personen bestellt werden. Die Geschäftsverteilung einschließlich Vertretungsregelung legt der Vorstand des BVR im Einvernehmen mit diesen Personen vor jedem Geschäftsjahr fest. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus besonderem Grund zulässig. Ist nur ein Ombudsmann im Amt, muss ein Vertreter bestellt werden. Für diesen gelten die oben genannten Bestimmungen entsprechend.

(5) Befangenheit

Der Ombudsmann darf nicht in Streitfällen tätig werden, an deren Abwicklung er selbst beteiligt war. Über solche Streitfälle entscheidet sein Vertreter.

2 Kundenbeschwerdestelle beim BVR

Beim BVR wird eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet. Der Kundenbeschwerdestelle obliegt neben der Vorprüfung (Nummer 5) die gesamte Abwicklung des Verfahrens.

3 Voraussetzungen des Schlichtungsverfahrens

(1) Anwendungsbereich

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist möglich bei Meinungsverschiedenheiten zwischen einem Kunden und einer Bank über sämtliche von der Bank angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Das Schlichtungsverfahren kann auch durchgeführt werden, wenn dem Beschwerdeführer entgegen der Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“ die Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert worden ist. Nicht zur Verfügung steht das Ombudsmannverfahren für Streitigkeiten der Banken untereinander.

(2) Ausnahmen

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist nicht möglich, wenn

59

a) der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird; dasselbe gilt, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet, oder wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist;

b) die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlages oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder in der Vergangenheit war; dasselbe gilt, wenn ein solches Verfahren von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird;

c) von dem Beschwerdeführer eine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet worden ist oder während des Schlichtungsverfahrens erstattet wird und der Beschwerdegegenstand nicht eine Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes betrifft;

d) der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war und die Bank sich auf Verjährung beruft;

e) sich die Beschwerde gegen ein Mitgliedsinstitut des BVR richtet, das nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt.

Der Ombudsmann soll die Schlichtung ablehnen, wenn der Schlichtungsvorschlag die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erfordert.

4

Einvernehmliche Klärung durch die Bank

Im Falle einer Meinungsverschiedenheit über einen Geschäftsvorfall sollte sich der Beschwerdeführer zunächst an seine Bank wenden. Diese wird versu-

chen, eine einvernehmliche Klärung herbeizuführen. Der Beschwerdeführer kann sich jedoch auch unmittelbar an die Kundenbeschwerdestelle beim BVR wenden.

5

Vorprüfungsverfahren

(1) Einreichen der Beschwerde

Beschwerden sind schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes und unter Beifügung der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen an die Kundenbeschwerdestelle beim BVR zu richten. Der Beschwerdeführer hat zu versichern, dass der Beschwerdegegenstand weder bei einem Gericht noch bei einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, anhängig ist oder in der Vergangenheit war, dass nicht bereits ein Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet, dass die Streitigkeit nicht bereits durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist und dass – soweit der Beschwerdegegenstand nicht eine Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes betrifft – von ihm keine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet worden ist. Die Kundenbeschwerdestelle bestätigt schriftlich den Eingang der Beschwerde und übersendet dem Beschwerdeführer die vorliegende Verfahrensordnung, um ihn über den zukünftigen Verfahrensgang zu unterrichten.

(2) Formale Vorprüfung

Die Kundenbeschwerdestelle stellt fest, ob sich die Bank dem Ombudsmannverfahren angeschlossen hat. Ist das nicht der Fall, gibt sie die Beschwerde bei gleichzeitiger Benachrichtigung des Beschwerdeführers an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Fehlt es an einer zuständigen Schlichtungsstelle, sendet sie die Beschwerde an den Beschwerdeführer zurück.

Nimmt die Bank am Ombudsmannverfahren teil, prüft die Kundenbeschwerdestelle die Unterlagen und fordert den Beschwerdeführer erforderlichenfalls zur Ergänzung auf. Für die Beantwortung setzt sie ihm eine Frist von sechs Wochen. Kommt der Beschwerdeführer innerhalb der gesetzten Frist dieser Aufforderung nicht nach oder lässt

60

sich der Gegenstand der Beschwerde aus dessen Schilderung und aus den beigelegten Unterlagen einschließlich der Stellungnahme der Bank nicht ableiten, kann das Verfahren nicht durchgeführt werden; die Kundenbeschwerdestelle teilt dies dem Beschwerdeführer mit. Das Verfahren ist damit beendet. Es steht dem Beschwerdeführer frei, unter Ergänzung und Konkretisierung eine neue Beschwerde zu erheben.

6

Schlichtungsverfahren

(1) Prüfung der Zulässigkeit

Gelangt die Kundenbeschwerdestelle aufgrund der von dem Beschwerdeführer eingereichten Unterlagen zu der Auffassung, dass die Beschwerde gemäß Nummer 3 dieser Verfahrensordnung unzulässig ist, legt sie diese dem Ombudsmann zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Die Kundenbeschwerdestelle verfährt ebenso, wenn sich bei der weiteren Behandlung einer Beschwerde ein Unzulässigkeitsgrund ergibt. Schließt sich der Ombudsmann der Auffassung der Kundenbeschwerdestelle an, weist er die Beschwerde durch schriftliche Mitteilung an den Beschwerdeführer mit einem entsprechenden Hinweis als unzulässig ab. Hält er sie dagegen für zulässig, wird das Verfahren fortgesetzt.

(2) Einholen und Weiterleiten von Stellungnahmen der Parteien

Beschwerden, die nach Einschätzung der Kundenbeschwerdestelle zulässig sind oder die durch Entscheidung des Ombudsmannes für zulässig befunden werden, sind von der Kundenbeschwerdestelle an den Vorstand der von der Beschwerde betroffenen Bank oder an eine von diesem zuvor benannte Person oder Stelle weiterzuleiten. Die Bank hat binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang der Beschwerde zu der Darstellung des Beschwerdeführers Stellung zu nehmen. Auf Antrag der Bank kann die Kundenbeschwerdestelle eine Nachfrist von einem Monat setzen. Der Beschwerdeführer wird hierüber informiert. Die Stellungnahme der Bank wird dem Beschwerdeführer durch die Kundenbeschwerdestelle zugeleitet. Die Kundenbeschwerdestelle weist den Beschwerdeführer darauf hin, dass er die Möglichkeit hat, sich binnen einer Frist von einem

Monat ab Zugang zu der Stellungnahme zu äußern. Fehlen Unterlagen oder Ausführungen, weist sie den Beschwerdeführer hierauf hin und gibt ihm in geeigneten Fällen Gelegenheit, den Mangel innerhalb eines Monats abzustellen.

(3) Abgabe an den Ombudsmann

Sofern die Bank der Beschwerde nicht abhilft oder diese sich nicht in sonstiger Weise erledigt, legt die Kundenbeschwerdestelle den Vorgang nach Ablauf der in Absatz 2 genannten Fristen dem Ombudsmann vor.

(4) Verfahren beim Ombudsmann

Der Ombudsmann kann ergänzende Stellungnahmen der Parteien zur Klärung des Sach- und Streitstandes anfordern, wenn ihm dies erforderlich erscheint; er kann die Parteien auch fernmündlich anhören. Eine Beweisaufnahme führt er nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlegung von Urkunden angetreten werden. Gelangt der Ombudsmann zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde unzulässig ist, weist er sie mit einem entsprechenden Hinweis ab. Ansonsten unterbreitet er auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag ergeht schriftlich, enthält eine Begründung und wird den Parteien unmittelbar zugeleitet.

Die Parteien werden aufgefordert, binnen einer Frist von sechs Wochen schriftlich gegenüber der Kundenbeschwerdestelle beim BVR zu erklären, ob sie den Schlichtungsvorschlag annehmen. Gleichzeitig sind sie darauf hinzuweisen, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt sind, die Gerichte anzurufen. Nach Ablauf der Frist teilt die Kundenbeschwerdestelle den Parteien das Ergebnis der Schlichtung mit. Damit ist das Verfahren abgeschlossen. Kommt eine Einigung nicht zustande, erhalten die Parteien auf Wunsch eine Mitteilung, die als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ zu bezeichnen ist.

(5) Bindungswirkung des Schlichtungsvorschlages

Der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes ist weder für die Bank noch für den Beschwerdeführer

EINLEITUNG	4	VERFAHRENSORDNUNG	58
DIE OMBUDSPERSONEN	9	GESCHÄFTSVERTEILUNG	62
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
STATISTIK	17	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	64
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

61

bindend. Beiden Parteien steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

7 S o n s t i g e s

(1) Hemmung der Verjährung

Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens (Vorprüfungsverfahren und Schlichtung vor dem Ombudsmann) gilt die Verjährung für Ansprüche, die Gegenstand des Verfahrens sind, als gehemmt.

(2) Vertretung

Es ist den Parteien freigestellt, sich in dem Verfahren vertreten zu lassen.

(3) Kosten

Die Kosten des Ombudsmannverfahrens trägt der BVR unter angemessener Beteiligung der von Schlichtungsfällen betroffenen Banken. Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und die ihrer Vertretung selbst.

(4) Verschwiegenheitspflicht

Der Ombudsmann und die Mitarbeiter der Kundenbeschwerdestelle sind gegenüber Dritten zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Ombudsmannverfahrens Kenntnis erlangen.

(5) Tätigkeitsbericht

Die Kundenbeschwerdestelle veröffentlicht einmal im Jahr einen Tätigkeitsbericht.

¹
Eine Liste der am Verfahren teilnehmenden Banken wird in der Kundenbeschwerdestelle beim BVR geführt und auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

62

G e s c h ä f t s v e r t e i l u n g

Aufgrund des hohen Beschwerdeaufkommens im Jahr 2014 und 2015 ist bei der Geschäftsverteilung im Jahr 2016 zwischen den Eingängen in den Jahren 2014, 2015 und 2016 zu differenzieren:

I G e s c h ä f t s v e r t e i l u n g

Für Beschwerden, die bis zum 31. Dezember 2014 bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR eingegangen sind, ist Dr. Alfons van Gelder zuständig. Ab dem 1. Juli 2016 gilt allerdings die unter 1. bis 3. getroffene Regelung, wobei abweichend von Ziffer 3 Buchstabe a Beschwerden, deren Aktenzeichen die Endziffer 1 tragen, von Gerhard Götz bearbeitet werden.

Beschwerden, die nach dem 31. Dezember 2014 bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR eingehen, werden bis zum 31. Januar 2016 ausschließlich von Prof. Dr. Franz Häuser bearbeitet.

Ab dem 1. Februar 2016 werden zusätzlich neben Prof. Dr. Franz Häuser die Ombudspersonen Werner Borzutzki-Pasing (Vorsitzender Richter des 14. Zivilsenats des Oberlandesgerichts Düsseldorf a.D.) sowie Gerhard Götz (Vorsitzender Richter des 3. Zivilsenats am Oberlandesgericht Bamberg) als Schlichter für die genossenschaftliche Bankengruppe tätig. Die Zuständigkeit von Dr. Alfons van Gelder bleibt davon unberührt.

Die Zuständigkeit von Prof. Dr. Franz Häuser, Werner Borzutzki-Pasing sowie Gerhard Götz richtet sich ab diesem Zeitpunkt 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 (zum Beispiel M 428/16).

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, bei Insolvenz-, Vergleichs- oder Zwangsverwaltern ist auf den Gemeinschuldner 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 428/16).

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

a) Prof. Dr. Franz Häuser für diejenigen Beschwerden, deren Aktenzeichen die Endziffer 1 tragen, zuständig ist;

b) Werner Borzutzki-Pasing für diejenigen Beschwerden, deren Aktenzeichen die Endziffern 2, 3, 4, 5 oder 6 tragen, zuständig ist;

c) sowie Gerhard Götz für diejenigen Beschwerden zuständig ist, deren Aktenzeichen die Endziffern 7, 8, 9 oder 0 tragen, sofern der oder die Beschwerdeführer ihren Wohnsitz nicht im Gerichtsbezirk des Oberlandesgerichts Bamberg haben. Liegt der Wohnsitz im Gerichtsbezirk des Oberlandesgerichts Bamberg, so ist der Vertreter für diesen Fall zuständig.

Steht eine Beschwerde im Sachzusammenhang mit einer zu einem früheren Zeitpunkt eingegangenen Beschwerde, so wird sie von der Leitung der Kundenbeschwerdestelle dem 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.

EINLEITUNG	4	VERFAHRENSORDNUNG	58
DIE OMBUDSPERSONEN	9	GESCHÄFTSVERTEILUNG	62
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
STATISTIK	17	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	64
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

63

II 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. Dr. Alfons van Gelder wird nach den unter I. 3. dargestellten Zuständigkeiten vertreten
2. Prof. Dr. Franz Häuser wird von Werner Borzutzki-Pasing vertreten
3. Werner Borzutzki-Pasing wird von Gerhard Götz vertreten
4. Gerhard Götz wird von Prof. Dr. Franz Häuser vertreten.

EINLEITUNG	4	VERFAHRENSORDNUNG	58
DIE OMBUDSPERSONEN	9	GESCHÄFTSVERTEILUNG	62
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	13	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
STATISTIK	17	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	64
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

64

Außergewichtliche Streit- schlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt am Main www.bundesbank.de
Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR	Schellingstraße 4 10785 Berlin www.bvr.de
Ombudsmann der privaten Banken Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken	Postfach 04 03 07 10062 Berlin www.bankenverband.de
Ombudsmann der öffentlichen Banken Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands Kundenbeschwerdestelle	Postfach 11 02 72 10832 Berlin www.voeb.de
Deutscher Sparkassen- und Giroverband* Kundenbeschwerdestelle	Charlottenstraße 47 10117 Berlin www.dsgv.de
Ombudsstelle des BVI	Unter den Linden 42 10117 Berlin www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.	Postfach 64 02 22 10048 Berlin www.ombudsstelle-geschlossene-fonds.de
Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen Verband der Privaten Bausparkassen e.V. Kundenbeschwerdestelle	Postfach 30 30 79 10730 Berlin www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen	Postfach 74 48 48040 Münster www.lbs.de
Versicherungsombudsmann Versicherungsombudsmann e.V.	Postfach 08 06 32 10006 Berlin www.versicherungsombudsmann.de
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	Postfach 06 02 22 10052 Berlin www.pkv-ombudsmann.de

* Zentraler Ansprechpartner. Die Schlichtungsstellen sind teilweise bei den Regionalverbänden angesiedelt.

Herausgeber



**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
www.bvr.de

Verantwortlich

Alexander Storg
Rechtsanwalt

Sekretariat

Annett Engel
Evelyn Zeidler

Der Tätigkeitsbericht wird gemäß Nummer 7 Absatz 5 der Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe veröffentlicht.

Stand: 31. Dezember 2016



