

80

Jahre   
Sicherungseinrichtung des BVR



# Tätigkeitsbericht 2013

Kundenbeschwerdestelle beim  
Bundesverband der Deutschen Volksbanken  
und Raiffeisenbanken · BVR



# 1

## **Tätigkeitsbericht 2013**

Kundenbeschwerdestelle beim  
Bundesverband der Deutschen Volksbanken  
und Raiffeisenbanken · BVR

# 3

## Inhalt

<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>Statistik</b>	<b>11</b>
Eingänge/Ergebnisse	12
Ergebnisüberblick 2013	20
Rückblick auf 2012	21
<b>Sachgebiete</b>	<b>23</b>
Privatkundengeschäft	25
a) Kreditgeschäft	26
b) Sparverkehr	33
c) Kontoführung	37
d) Anlageberatung	40
e) Girokonto für jedermann	44
f) Zahlungsverkehr	52
g) Depotführung	55
Firmenkundengeschäft	57
<b>Eingänge/Ergebnisse 2004–2014</b>	<b>59</b>
Statistik 2004–2014	60
<b>Anhang</b>	<b>63</b>
Verfahrensordnung	64
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen	68

# 5

## Einleitung



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

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. 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 – nachdem der gemäß der Verfahrensordnung zu konsultierende Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) keine seine Qualifikation oder Unparteilichkeit in Frage stellenden Einwände erhoben hatte – für jeweils eine weitere Amtsperiode von drei Jahren zum Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe.

Vertreter des Ombudsmannes ist seit 2002 Professor Dr. Franz Häuser, Co-Direktor des Instituts für Deutsches und Internationales Bank- und Kapitalmarktrecht der Juristenfakultät der Universität Leipzig und vormaliger Rektor der Universität Leipzig.

Grundlage des Ombudsmannverfahrens ist die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“ (VerfO).<sup>1</sup> Nummer 1 VerfO regelt die Einzelheiten der Bestellung des Ombudsmannes. In Nummer 2 VerfO ist bestimmt, dass beim 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 den in der Empfehlung der Europäischen Kommission vom 30. März 1998<sup>2</sup> aufgeführten Grundsätzen für „Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbrau-

## 6

cherrechtsstreitigkeiten zuständig sind“. Sie wurde erstmals wirksam mit Veröffentlichung im Bundesanzeiger<sup>3</sup> am 28. März 2002. Im Jahr 2003 wurde sie grundlegend überarbeitet und erneut dem Bundesministerium der Justiz vorgelegt, das die geänderte Fassung mit Bescheid vom 2. Juli 2003 genehmigte. Die geänderte Verfahrensordnung wurde wirksam mit Veröffentlichung des Bescheids nebst der geänderten Verfahrensordnung im Bundesanzeiger<sup>4</sup> am 2. September 2003. 2006 wurden mit Blick auf das Inkrafttreten des Fernabsatzgesetzes für Finanzdienstleistungen am 8. Dezember 2004, das eine Erweiterung der Zuständigkeit der Schlichtungsstellen zur Folge hatte, zwei klarstellende Einfügungen vorgenommen. Diese Einfügungen wurden mit dem Bundesministerium der Justiz abgestimmt, das feststellte, dass die Änderungen kraft Gesetzes wirksam geworden seien, und bestätigte, dass sich die Wirksamkeit der im Jahr 2003 erteilten Genehmigung auch auf die Änderungen erstrecke.

2009 wurde die Verfahrensordnung abermals überarbeitet und der gesetzlichen Entwicklung angepasst. Die Änderung wurde erforderlich aufgrund des Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie, des zivilrechtlichen Teils der Zahlungsdiensterichtlinie sowie zur Neuordnung der Vorschriften über das Widerrufs- und Rückgaberecht vom 29. Juli 2009, mit dem § 14 des Unterlassungsklagengesetzes geändert wurde, und betraf Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe c und Nummer 5 Absatz 1 Satz 2 der Verfahrensordnung. Um die Ausnahmeregelung im Zusammenhang mit dem Unzulässigkeitsgrund „Strafanzeige erstattet“ zukunftsfest zu gestalten, wurde eine dynamische Regelung gewählt, die nur noch auf § 14 Absatz 1 Unterlassungsklagengesetz in seiner jeweiligen Fassung verweist. Das Bundesministerium der Justiz genehmigte die geänderte Verfahrensordnung mit Bescheid vom 24. November 2009. Mit Veröffentlichung der Genehmigung nebst der geänderten Verfahrensordnung im Bundesanzeiger Nummer 1 vom 5. Januar 2010, Seite 2, ist sie in der neuen Fassung in Kraft getreten.

Zum 1. Januar 2012 erfolgte eine redaktionelle Anpassung in Nummer 3 Absatz 1 Satz 2 der Verfahrensordnung, mit der die Umbenennung des Zentralen Kreditausschusses in „Die Deutsche Kreditwirtschaft“ nachvollzogen wurde. Da damit eine inhaltliche Änderung der Verfahrensordnung nicht verbunden war, bedurfte die Anpassung nicht einer Genehmigung durch das Bundesministerium der Justiz, wie dieses

mit Schreiben vom 29. November 2011 auf Anfrage der Kundenbeschwerdestelle bestätigte.

Die Verfahrensordnung steht – ebenso wie eine Kurzinformation zum Verfahren („Die Lösung bei Konflikten: Der Ombudsmann für Streitigkeiten zwischen Kunde und Bank“) – als Faltblatt zur Verfügung.<sup>5</sup>

Das Ombudsmannverfahren gilt für alle Mitgliedsbanken des BVR, die ihre Teilnahme hieran erklärt haben. Von den 1.078 Mitgliedsinstituten des BVR<sup>6</sup> nehmen 988 – das sind 91,7 Prozent (2002: 80 Prozent, 2005: 85 Prozent) – am Verfahren teil; eine Liste der Banken, die ihre Teilnahme erklärt haben, ist bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR erhältlich.

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 innerhalb der Bank zentral zuständig und stehen darüber hinaus dem Ombudsmann und der Kundenbeschwerdestelle beim BVR für Auskünfte und Rücksprachen zur Verfügung.

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

Beschwerden können sich sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden. Daneben steht das Ombudsmannverfahren offen für Bürger, denen entgegen der Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“ die Einrichtung eines Guthabenkontos verweigert wurde.

Soweit es um Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen, des Verbraucherkreditrechts (§§ 491 bis 509 des Bürgerlichen Gesetzbuches) oder des Zahlungsdiensterechts (§§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuches) geht, wird gleichzeitig eine öffentlich-rechtliche Streitschlichtungsaufgabe wahrgenommen. Insoweit hat das Bundesministerium der Justiz die in § 14 Absatz 1 des Gesetzes über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen (Unterlassungsklagengesetz – UKlaG) geregelte Schlichtungsaufgabe der Deutschen Bundesbank für die Kreditinstitute, die dem BVR angehören

## 7

und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, auf den BVR übertragen (§ 14 Absatz 3 Unterlassungsklagengesetz i. V. m. § 7 Absatz 1 Nummer 4 der Schlichtungsstellenverfahrensordnung).

Daneben ist das Ombudsmannverfahren als „sonstige Gütestelle“ im Rahmen der obligatorischen außergerichtlichen Streitschlichtung anerkannt. Mit § 15 a des Einführungsgesetzes zur Zivilprozessordnung (EGZPO, siehe Seite 8) 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 Jahre 2002 seine Teilnahme an dem von der Europäischen Kommission geschaffenen Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) erklärt, dem mittlerweile 56 anerkannte Streitschlichtungseinrichtungen aus 25 Staaten des europäischen Wirtschaftsraums (Europäische Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) angeschlossen sind.

## O m b u d s m a n n

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.

<sup>1</sup> Im Anhang abgedruckt. Die Verfahrensordnung steht zudem – ebenso wie eine Kurzinformation zum Verfahren – als PDF-Datei online auf [www.bvr.de](http://www.bvr.de) zur Verfügung.  
<sup>2</sup> Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind, ABIEG Nr. L 115 vom 17. April 1998, S. 31 ff.  
<sup>3</sup> Nummer 61 vom 28. März 2002, S. 6.485 f.  
<sup>4</sup> Nummer 163 vom 2. September 2003, S. 19.917 f.  
<sup>5</sup> Beide Flyer sind beim DG VERLAG unter den Bestellnummern 196 510 (Verfahrensordnung) sowie 196 500 (Kurzinformation) erhältlich.  
<sup>6</sup> Stand: Juni 2014.

# 8

## § 15 a EGZPO

(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.

...

# 9

## Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

Mit Hilfe 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 Netzwerkes 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 2001–2006, 2007, 2008–2009, 2010, 2011 und 2012 sind unter [www.fin-net.eu](http://www.fin-net.eu) abrufbar.

Im Berichtszeitraum hatte die Kundenbeschwerdestelle beim BVR zehn grenzüberschreitende Streitigkeiten zu verzeichnen. Sie fielen sämtlich in die Zuständigkeit des Ombudsmannes, weil sie von Kunden am Verfahren teilnehmender (inländischer) Banken eingereicht waren, die ihren Wohnsitz im europäischen Ausland haben. Vier Beschwerdeführer, die sich telefonisch an die Kundenbeschwerdestelle gewandt hatten, weil sie eine Streitigkeit mit einer Bank im europäischen Ausland hatten, wurde die Anschrift der zuständigen Schlichtungsstelle genannt, verbunden mit der Bitte, sich unmittelbar dorthin zu wenden.



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

EINLEITUNG	5	EINGÄNGE/ERGNISSE	12
STATISTIK	11	ERGEBNISÜBERBLICK 2013	20
SACHGEBIETE	23	RÜCKBLICK AUF 2012	21
EINGÄNGE/ERGNISSE 2004–2014	59		
ANHANG	63		

# 11

## Statistik

# 12

## Eingänge / Ergebnisse

Vom 1. Januar bis einschließlich 31. Dezember 2013 waren insgesamt 2.081 schriftliche Eingaben zu verzeichnen. 1.928 davon waren Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Ombudsmannes fielen.

Weitere 55 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die nicht am Ombudsmannverfahren teilnehmen. Fünf davon, die die Anwendung des Zahlungsdiensterechts beziehungsweise des Verbraucherkreditrechts betrafen, wurden an die sodann zuständige Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank abgegeben. 21 Beschwerden wurden an den jeweils zuständigen regionalen Prüfungsverband weitergeleitet. Weitere sechs Eingaben, mit denen die Einrichtung beziehungsweise Fortführung eines Guthabenkontos begehrt wurde, konnten an die für das Thema „Girokonto für jedermann“ zuständige Abteilung des BVR abgegeben werden, die sich der Vorgänge annahm. 23 Beschwerdeführer wurden schriftlich darüber informiert, dass die Bank nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt.

14 Eingaben betrafen andere Verbundinstitute; sie wurden – soweit das Institut an einem Schlichtungsverfahren teilnimmt – zuständigkeitshalber abgegeben (so an die Kundenbeschwerdestelle beim Verband der privaten Bausparkassen oder an die Ombudsstelle des BVI).

Weitere elf 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; ansonsten wurden die Beschwerdeführer über die fehlende Zuständigkeit informiert.

Daneben waren – neben ungezählten telefonischen Anfragen – noch 73 schriftliche Anfragen zum Verfahren zu verzeichnen.

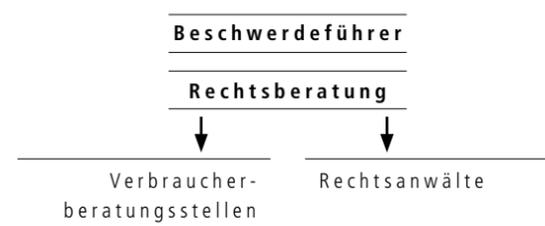
Wie sich die Eingänge auf die einzelnen Monate verteilten, gibt die Grafik auf den Seiten 16 und 17 wieder. Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug rund drei Monate (91 Tage bezogen auf die Eingaben insgesamt und 93 Tage bezogen auf Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR). Siehe dazu auch die Grafik auf Seite 18.

<b>Schriftliche Eingaben insgesamt</b>	<b>2.081</b>
Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	1.928
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	55
Beschwerden über andere Verbundinstitute	14
Beschwerden über Fremdinstitute	11
Anfragen zum Verfahren	73

Insgesamt 1.928 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die am Ombudsmannverfahren teilnehmen. Alle Vorgänge waren am Stichtag 30. Juni 2014 abgeschlossen.

375 Beschwerdeführer haben die Angelegenheit nicht weiterverfolgt (317) beziehungsweise ihre Beschwerde zurückgezogen (58) – oft, nachdem sie von der Kundenbeschwerdestelle beim BVR vorsorglich darauf hingewiesen worden waren, dass ihre Beschwerde unzulässig gemäß der Verfahrensordnung sei. 84 Beschwerdeführer wünschten keine Streitschlichtung, sondern eine Rechtsberatung; sie wurden gebeten, sich an eine Verbraucherberatungsstelle beziehungsweise eine Rechtsanwaltskanzlei zu wenden.

Von den im Ombudsmannverfahren abschließend behandelten 1.469 Vorgängen konnten 245 – also 16,7 Prozent (Vorjahr: 23,4 Prozent) – im Sinne der erklärten Zielsetzung des Verfahrens bereits im Rahmen der Vorprüfung durch die Kundenbeschwerdestelle beim BVR einer einvernehmlichen Lösung zugeführt werden: In 178 von diesen Fällen wurde dem Begehren des Beschwerdeführers ganz entsprochen; in weiteren 52 Fällen konnte eine Einigung zwischen den Parteien erzielt werden. In 15 Fällen ließ sich



# 13

der Streit schon dadurch beilegen, 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 ausgestattet 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. Eine Rolle spielt dabei sicher nicht zuletzt, dass die Banken sich von dem Ombudsmann ebenso wenig wie von den Gerichten gerne Fehler vorwerfen lassen. Auch Hinweise der Kundenbeschwerdestelle auf eine entgegenstehende Schlichtungspraxis des Ombudsmannes 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 Missverständnis beziehungsweise eine falsche Vorstellung von der Rechtslage war und das Missverständnis aufgeklärt werden kann.

Dem Ombudsmann müssen dann nur noch die nicht zu behebbenden Kontroversen vorgelegt werden. Im Berichtszeitraum waren dies 1.224 Beschwerden. 507 davon – also immerhin 41,4 Prozent – erfüllten nicht die Zulässigkeitsvoraussetzungen, weil etwa zur Klärung des streitigen Sachverhaltes 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 Meinungs-

verschiedenheit über von der Bank angebotene Produkte oder Dienstleistungen betraf (vgl. Nummer 3 Absatz 1 VerFO), sondern etwa Fragen der genossenschaftlichen Mitgliedschaft zum Gegenstand hatte. Die Beschwerdeführer erhielten in diesen Fällen einen Bescheid des Ombudsmannes mit einer kurzen Begründung sowie dem Hinweis, dass eine Schlichtung nicht möglich sei.

In 717 Fällen haben die Parteien einen Schlichtungsvorschlag erhalten, verbunden mit dem Hinweis, dass sie nicht verpflichtet sind, ihn anzunehmen (siehe Seite 19).

In 445 Fällen (62,1 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 78 von diesen Fällen (17,5 Prozent) die Beschwerdeführer den für sie ungünstigen Schlichtungsvorschlag akzeptiert (2012: 17 Prozent; 2011: 14,4 Prozent; 2010: 17 Prozent; 2009: 20 Prozent) 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 ihn nicht, wie er meinte, „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 ebnen kann.

In 272 Fällen (37,9 Prozent) hat der Beschwerdeführer recht bekommen. Leider sind 171 dieser zugunsten der Beschwerdeführer ausgegangenen Schlichtungsvorschläge, bei denen es so gut wie ausnahmslos um die Neuberechnung langfristig angelegter Ansparverträge ging, von den – wenigen – betroffenen Banken nicht angenommen worden.<sup>7</sup> In den übrigen 101 Fällen hat die Bank den Schlichtungsvorschlag akzeptiert und dem Begehren des Beschwerdeführers – wie es auch in den Vorjahren ganz überwiegend der Fall war – entsprochen. Das zeugt nicht nur von der großen Autorität, die der

# 14

Ombudsmann genießt, sondern zeigt auch, dass die – von manchen beklagte – fehlende Bindungswirkung seiner Schlichtungsvorschläge sich praktisch kaum auswirkt.

In insgesamt 272 Fällen hat somit der Beschwerdeführer im Schlichtungsverfahren recht bekommen. Zählt man die 245 bereits im Vorfeld einvernehmlich geklärten Vorgänge hinzu, dann kann festgestellt werden, dass von den im Ombudsmannverfahren abschließend behandelten und zum Verfahren zugelassenen 962 Beschwerden (= 1.469 im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden abzüglich 507 unzulässige Eingaben) insgesamt 517, also etwas mehr als die Hälfte (53,7 Prozent), zugunsten der Kunden ausgegangen sind (siehe Grafik auf Seite 15). In weiteren 78 Fällen haben die Kunden zwar nicht recht bekommen; da der Ombudsmann sie aber davon überzeugen konnte, dass sie sich in einem Rechtsirrtum befanden, sind auch diese Fälle letztendlich zur Zufriedenheit (beider Parteien) geklärt worden.

<sup>7</sup> Siehe dazu unter b) Sparverkehr, Seite 33.

# 15

## Verfahrensausgang

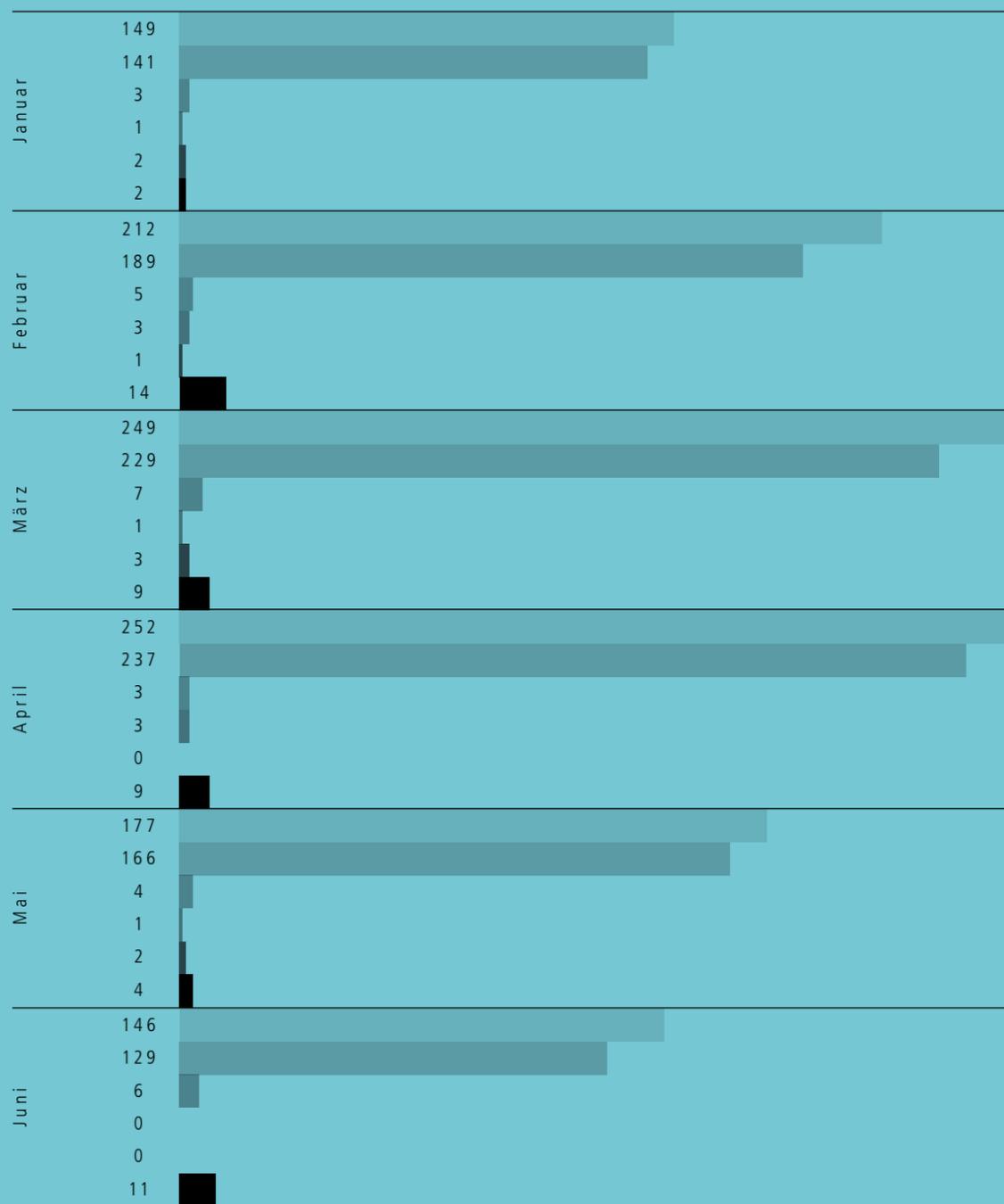
962 Beschwerden



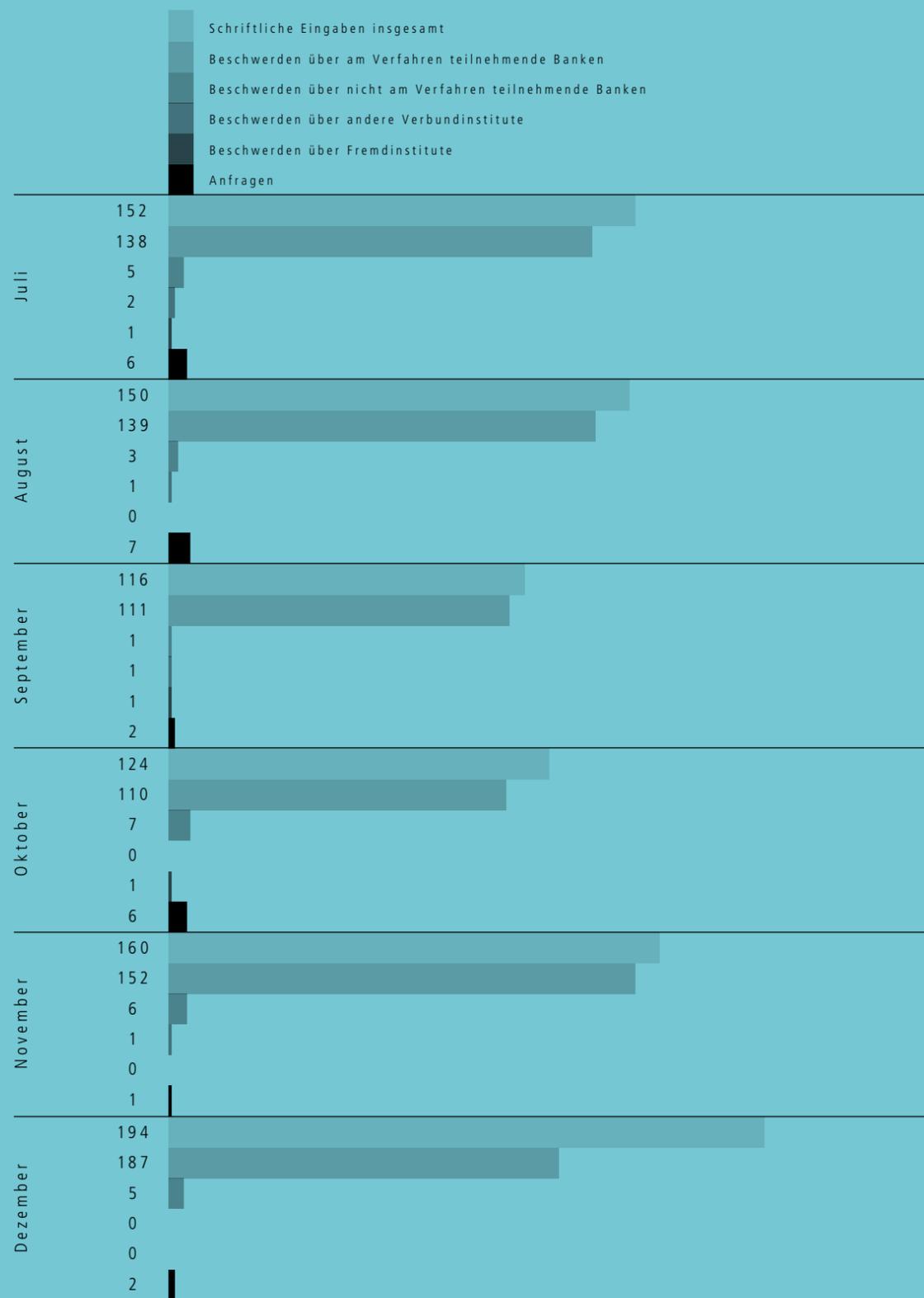
Zugunsten der Bank  
Zugunsten der Beschwerdeführer

16

Verteilung der Eingänge auf die einzelnen Monate



17



## Verfahrensdauer

(Bezogen auf die 1.928 Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken)



## 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, binnen einer Frist von sechs Wochen ab Zugang des Schlichtungsvorschlages 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	5	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	12
STATISTIK	11	ERGEBNISÜBERBLICK 2013	20
SACHGEBIETE	23	RÜCKBLICK AUF 2012	21
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2004-2014	59		
ANHANG	63		

## 20

# Statistik Ergebnisüberblick 2013

Insgesamt 1.928 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die am Ombudsmannverfahren teilnehmen.

<b>Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken</b>	<b>1.928</b>
<b>Vorgang noch in Bearbeitung befindlich</b>	<b>0</b>
<b>Vorgang abgeschlossen</b>	<b>1.928</b>
Beschwerde nicht weiterverfolgt bzw. zurückgezogen	375
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	84
Im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden	1.469
<i>Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden</i>	<i>245</i>
Begehren ganz entsprochen	178
Einigung erzielt	52
Vorgang erläutert/Missverständnis aufgeklärt	15
<i>Dem Ombudsmann vorzulegende Beschwerden</i>	<i>1.224</i>
Als unzulässig abgewiesen	507
– Anderweitige Anhängigkeit	5
– Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen	0
– Außergerichtlicher Vergleich	6
– Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens	4
– Strafanzeige erstattet	3
– Verjährung	121
– Rechtsgrundsätzliche Bedeutung	10
– Beweisaufnahme erforderlich	138
– Geschäftspolitische Entscheidung	54
– Kein Ziel im Sinne der Verfahrensordnung	69
– Beschwerdegegenstand nicht ermittelbar	52
– Satzungsrechtliche Fragen	10
– Kunde/Bank-Beziehung nicht betroffen	1
– Kein Kunde	19
– Sonstiges	15
Schlichtungsvorschlag ergangen	717
– Zugunsten des Kunden	272
· Von beiden Parteien angenommen	101
· Von der Bank nicht angenommen	171
– Zugunsten der Bank	445
· Von beiden Parteien angenommen	78
· Vom Kunden nicht angenommen	367

EINLEITUNG	5	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	12
STATISTIK	11	ERGEBNISÜBERBLICK 2013	20
SACHGEBIETE	23	RÜCKBLICK AUF 2012	21
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2004-2014	59		
ANHANG	63		

## 21

# Rückblick auf 2012

Alle Beschwerden aus dem Jahre 2012 konnten im Laufe des Jahres 2013 abgeschlossen werden. Hier die Ergebnisse:

<b>Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken</b>	<b>1.704</b>
<b>Vorgang noch in Bearbeitung befindlich</b>	<b>0</b>
<b>Vorgang abgeschlossen</b>	<b>1.704</b>
Beschwerde nicht weiterverfolgt bzw. zurückgezogen	414
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	72
Im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden	1.218
<i>Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden</i>	<i>285</i>
Begehren ganz entsprochen	186
Einigung erzielt	75
Vorgang erläutert/Missverständnis aufgeklärt	24
<i>Dem Ombudsmann vorzulegende Beschwerden</i>	<i>933</i>
Als unzulässig abgewiesen	503
– Anderweitige Anhängigkeit	7
– Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen	2
– Außergerichtlicher Vergleich	4
– Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens	1
– Strafanzeige erstattet	1
– Verjährung	85
– Rechtsgrundsätzliche Bedeutung	19
– Beweisaufnahme erforderlich	195
– Geschäftspolitische Entscheidung	35
– Kein Ziel im Sinne der Verfahrensordnung	43
– Beschwerdegegenstand nicht ermittelbar	56
– Satzungsrechtliche Fragen	11
– Kunde/Bank-Beziehung nicht betroffen	0
– Kein Kunde	25
– Sonstiges	19
Schlichtungsvorschlag ergangen	430
– Zugunsten des Kunden	45
· Von beiden Parteien angenommen	37
· Von der Bank nicht angenommen	8
– Vergleich angeregt	21
· Von beiden Parteien angenommen	12
· Vom Kunden nicht angenommen	7
· Von der Bank nicht angenommen	0
· Von beiden Parteien nicht angenommen	2
– Zugunsten der Bank	364
· Von beiden Parteien angenommen	62
· Vom Kunden nicht angenommen	302

EINLEITUNG	5
STATISTIK	11
<b>SACHGEBIETE</b>	<b>23</b>
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2004–2014	59
ANHANG	63

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	25
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	57

25
57

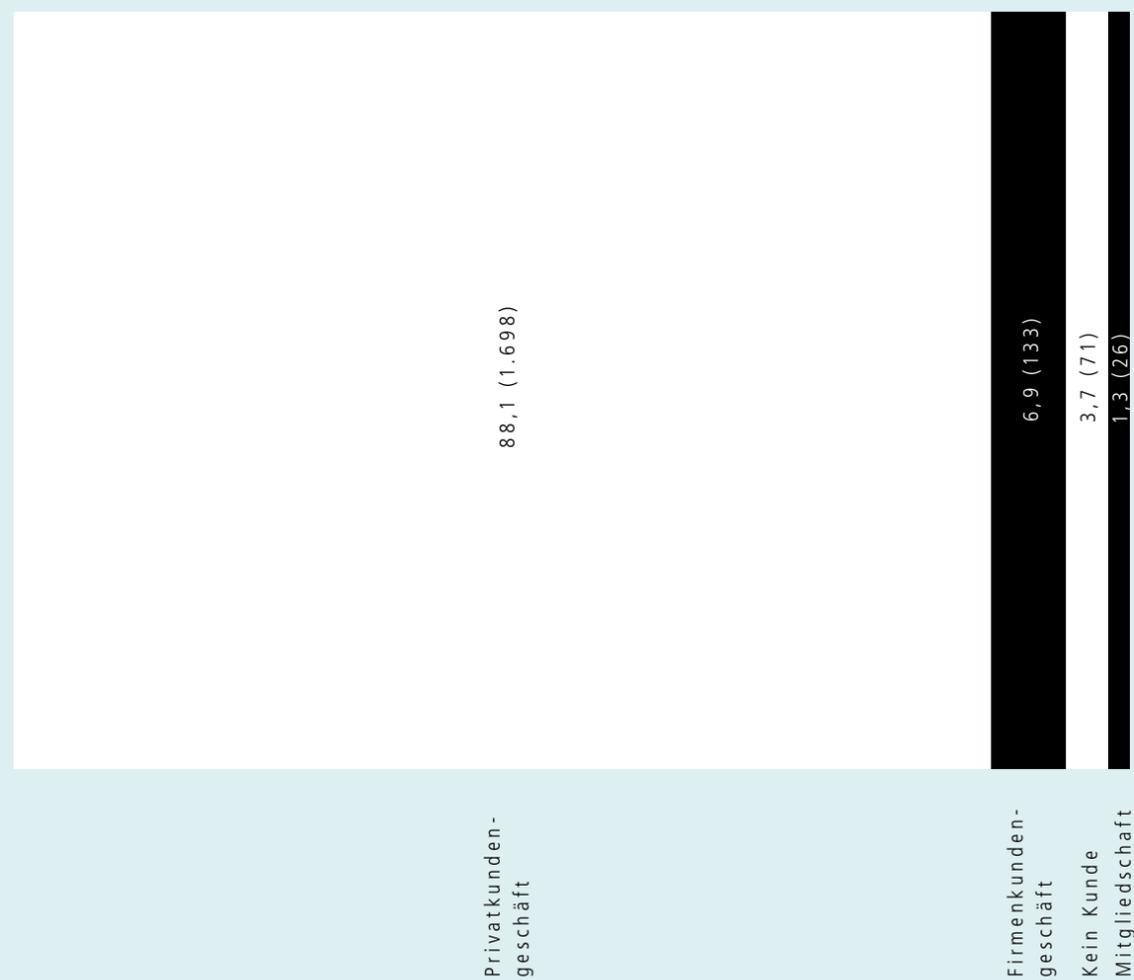
## 23

# Sachgebiete

# 24

## Sachgebiete

(in Prozent)



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 wie im Vorjahr bei 88 Prozent, der Firmenkundenanteil bei lediglich 6,9 Prozent (2012: 7,3 Prozent). 3,7 Prozent der Beschwerdeführer wa-

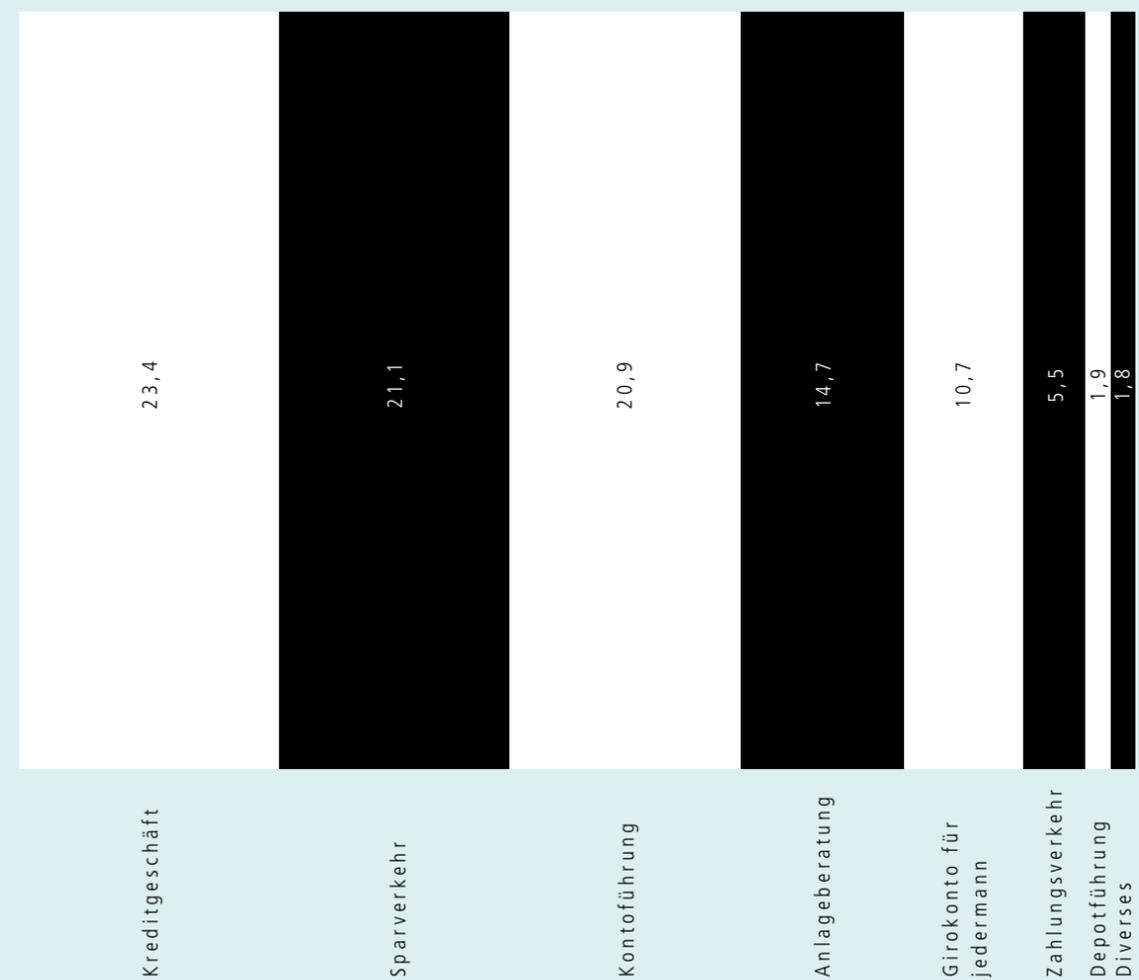
ren gar keine Kunden der Bank, weshalb eine Schlichtung durch den Ombudsmann nicht in Betracht kam, und in 1,3 Prozent der Fälle wünschten die Beschwerdeführer die Überprüfung von Fragen, die sich aus der genossenschaftlichen Mitgliedschaft ergaben, für die der Ombudsmann ebenfalls nicht zuständig ist.

# 25

## Sachgebiete

## Privatkundengeschäft

(in Prozent)



Die von Privatkunden eingereichten Beschwerden betrafen alle Bereiche des Bankgeschäfts. „Spitzenreiter“ war mit einem Anteil von mehr als 23 Prozent das Kreditgeschäft, gefolgt vom Sparverkehr, der – ausgelöst durch den Bericht eines TV-Wirtschaftsmagazins über die langjährige Schlichtungspraxis des Ombudsmannes zum Thema Zinsanpassung bei langjährigen Ansparverträgen – mit etwas mehr als 21 Prozent (2012: 4,7 Prozent, 2011: 3,1 Pro-

zent) außergewöhnlich stark vertreten war. Auf die Kontoführung (einschließlich P-Konto) entfiel ebenfalls ein Anteil von 21 Prozent. Die Anlageberatung war mit knapp 15 Prozent vertreten. Der Anteil an Beschwerden zum „Girokonto für jedermann“ betrug 10,7 Prozent. Der Zahlungsverkehr schlug – wie im Vorjahr – mit 5,5 Prozent zu Buche.

## 26

# Privatkundengeschäft

## a) Kreditgeschäft

Mit einem Anteil von 23,4 Prozent (2012: 26,8 Prozent) war das Kreditgeschäft vertreten.

Wie bereits im Vorjahr verlangten zahlreiche Beschwerdeführer die Erstattung eines Bearbeitungsentgelts, das ihnen die Bank bei Abschluss des Darlehensvertrages in Rechnung gestellt hatte. Soweit die Ansprüche nicht – wie meist – ohnehin bereits verjährt waren (ein Beispielsfall, N 39/13, ist auf Seite 29 abgedruckt), lehnte der Ombudsmann die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wegen grundsätzlicher Bedeutung nach Nummer 3 Absatz 2 Satz 2 der Verfahrensordnung ab.<sup>8</sup> Zwischenzeitlich gibt es eine höchstrichterliche Entscheidung: Am 13. Mai 2014 hat der XI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs in zwei (im wesentlichen Punkt) parallel gelagerten Revisionsverfahren entschieden, dass vorformulierte Bestimmungen über ein Bearbeitungsentgelt in Darlehensverträgen zwischen einem Kreditinstitut und einem Verbraucher unwirksam sind.<sup>9</sup>

Soweit es – wie schon im Vorjahr – um Bearbeitungsentgelte ging, die die Bank für die KfW eingezogen und an diese weitergeleitet hatte, lehnte der Ombudsmann eine Erstattung nicht nur ab, weil die Bank das Entgelt wirtschaftlich gesehen gar nicht erhalten hatte, sondern auch unter Hinweis darauf, dass die bisherige obergerichtliche Rechtsprechung auf subventionierte Kredite nicht übertragen werden könne.<sup>10</sup>

Bei Konsumentenkrediten (5,9 Prozent) ging es ansonsten meist darum, dass die Beschwerdeführer in Not geraten waren und nicht wussten, wie sie die monatlichen Raten aufbringen sollten. Sie versuchten, durch Vermittlung des Ombudsmannes eine Stundung oder auch eine Reduzierung der monatlichen Raten zu erreichen. Der Ombudsmann kann ihnen jedoch nicht helfen, wenn die Bank dazu nicht bereit ist: Denn der Bank kann im Ombudsmannverfahren nicht vorgeschrieben werden, die vertragsgemäße Kreditabwicklung zu ändern und einen Darlehensnehmer zum Beispiel durch Ratenreduzierung zu entlasten. Hierüber entscheidet die Bank autonom im Rahmen ihrer Geschäftspolitik. Dasselbe gilt für die Frage, ob sie bereit ist, einen Kredit zu gewähren.<sup>11</sup>

Gelegentlich wird moniert, die Bank habe bei einem variabel zu verzinsenden Ratenkredit die Zinsen

nicht ordnungsgemäß angepasst.<sup>12</sup> Auch gibt es zuweilen Streit, wenn ein Konsumentenkredit, der mit einer Restkreditversicherung verbunden war, vorzeitig abgelöst wird. Vielfach halten die Beschwerdeführer den von der Versicherung erstatteten Betrag für zu niedrig und werfen der Bank vor, sie nicht darüber aufgeklärt zu haben, dass es sich um eine Versicherung mit sogenannter fallender Versicherungssumme handele.<sup>13</sup>

Bei Immobiliarkrediten (17,5 Prozent) gab es – wie in den Vorjahren – wieder eine Reihe von Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einer beabsichtigten vorzeitigen Ablösung von Darlehen standen. So versuchten wieder etliche Beschwerdeführer, eine vorzeitige Rückzahlung zu erzwingen; andere beanstandeten die Höhe einer Vorfälligkeitsentschädigung beziehungsweise eines Vorfälligkeitsentgelts<sup>14</sup> oder waren der Meinung, die Bank könne von ihnen weder eine Vorfälligkeitsentschädigung noch ein Entgelt für die Abrechnung des Darlehens verlangen. Oder sie waren nicht einmal bereit, die ihnen in Rechnung gestellten Beglaubigungskosten für eine Löschungsbewilligung zu übernehmen.<sup>15</sup>

Ein durch die aktuelle Zinsentwicklung bedingtes neues Phänomen – in den Medien als „Widerrufsjoker“ bezeichnet – tauchte im Laufe des Berichtszeitraums auf. Unter – meist unsubstanziertem – Hinweis darauf, dass die bei Vertragsschluss erteilte Widerrufsbelehrung nicht den gesetzlichen Anforderungen entspreche, versuchten zahlreiche Beschwerdeführer, sich den Verpflichtungen aus den von ihnen abgeschlossenen langfristigen Darlehensverträgen zu entziehen. Meist ging es ihnen dabei darum, bessere Konditionen für den weiterzuführenden Vertrag zu erhalten. Ein Beispielsfall (D 53/13) ist auf Seite 30 abgedruckt. In anderen Fällen erhofften sich die Beschwerdeführer, vorzeitig kostenlos aus dem Vertrag herauszukommen. In einigen Fällen wurden sogar Darlehen „widerrufen“, die bereits zuvor unter Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung vollständig zurückgeführt worden waren. Ein Beispielsfall (K 144/13) ist auf Seite 31 f. abgedruckt.

Lassen Kunden ein bei ihrer Bank aufgenommenes Darlehen von einem anderen Kreditinstitut ablösen, gibt es häufig Streit um die Kosten der Abwicklung.

## 27

Viele glauben, die Bank dürfe ihren Aufwand für die Vorbereitung und Abwicklung des Treuhandauftrags und die Abtretung der sichernden Grundschuld nicht in Rechnung stellen. Der Ombudsmann hat in einer Reihe von Schlichtungsvorschlägen klar gestellt, dass die Abtretung einer Grundschuld nicht mit der Erteilung einer Löschungsbewilligung, zu der die Bank verpflichtet ist, verglichen werden kann.<sup>16</sup> Auch die Notarkosten, die bei einer Umschuldung im Zusammenhang mit der Grundschuldübertragung anfallen, sind immer wieder Grund für Meinungsverschiedenheiten. Auch sie sind vom Auftraggeber, also vom Kunden, zu tragen.<sup>17</sup>

Immer häufiger kommt es vor, dass der Bank vorgeworfen wird, überhaupt einen Kredit vergeben beziehungsweise vermittelt zu haben.<sup>18</sup>

Etliche Beschwerdeführer hatten Darlehen in Anspruch genommen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt im Berichtszeitraum in voller Höhe zurückzuführen waren. Weil die Ablaufleistung einer als Sicherheit dienenden Lebensversicherung den Kreditbetrag nicht abdeckte, waren sie der Auffassung, die Bank hafte in Höhe der Differenz. Der Ombudsmann entschied in diesen Fällen zugunsten der Bank.<sup>19</sup>

In anderen Fällen wurde um die Berücksichtigung von Sondertilgungsmöglichkeiten gestritten. Dabei ging es sowohl um die Frage, ob die vertraglich vereinbarte Möglichkeit, pro Kalenderjahr eine Sondertilgung zu leisten, nachträglich in Anspruch genommen werden kann, als auch um die Frage, ob bei vorzeitiger Ablösung eines Festzinsdarlehens die für die Folgejahre eingeräumten Sondertilgungsmöglichkeiten bei der Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung berücksichtigt werden müssen.<sup>20</sup>

Auch im Berichtszeitraum gingen wieder Beschwerden ein, mit denen die Erstattung von Entgelten für die Wertermittlung von Beleihungsobjekten verlangt wurde. Auslöser war ein Urteil des Landgerichts Stuttgart,<sup>21</sup> in dem die Festsetzung eines Wertermittlungsentgelts in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen einer Bausparkasse als unzulässig angesehen wurde.<sup>22</sup> Das Gericht hat dazu ausgeführt, dass die Ermittlung des Wertes eines Beleihungsobjektes ausschließlich im eigenen Interesse der Bank oder Bausparkasse erfolge; die damit

verbundenen Kosten könnten deshalb nicht durch ein in Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegtes Entgelt auf die Kunden abgewälzt werden. Der Ombudsmann hat sich der Meinung des Landgerichts angeschlossen<sup>23</sup> und die Belastung mit einem solchen Entgelt – das in den zu beurteilenden Fällen zwar meist nicht in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sondern in vorformulierten Kreditverträgen geregelt war – ebenfalls als nicht zulässig angesehen. Einer Bank sei es zwar unbenommen, in einer Individualvereinbarung mit einem Darlehensnehmer auszuhandeln, dass dieser die Kosten einer Wertermittlung zu tragen habe. Dies sei aber nicht möglich in vorformulierten Darlehensverträgen, die insoweit wie Allgemeine Geschäftsbedingungen zu behandeln seien.<sup>24</sup>

Entsprechend gelagerte Fälle konnten im Berichtszeitraum unter Hinweis auf die Schlichtungspraxis des Ombudsmannes fast ausnahmslos im Rahmen der Vorprüfung durch die Kundenbeschwerdestelle beim BVR beigelegt werden. Das war nicht möglich, wenn die Vorgänge bereits verjährt waren und die Bank die Einrede der Verjährung erhoben hatte.<sup>25</sup>

In Fällen, in denen Kunden die Bank im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages mit der Gutachtenerstellung durch einen Sachverständigen beauftragt und sich mit der Übernahme der dabei entstehenden Kosten einverstanden erklärt hatten, konnte eine Erstattung ebenfalls nicht vorgeschlagen werden.<sup>26</sup> Dasselbe war der Fall, wenn die Bank die Kreditgewährung von der Einholung eines Wertgutachtens, das der Beschwerdeführer in Auftrag zu geben und zu bezahlen hatte, abhängig gemacht hatte.<sup>27</sup>

Auch im Berichtszeitraum monierten einige Beschwerdeführer, dass die Bank ihnen für ihr Darlehenskonto monatliche Entgelte in Rechnung gestellt hatte.<sup>28</sup> Nach dem Urteil des Bundesgerichtshofs vom 7. Juni 2011, das entsprechende Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Kreditinstitutes 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. Viele Beschwerdeführer waren aber – wie bereits im Vorjahr – der Auffassung,

EINLEITUNG	5
STATISTIK	11
SACHGEBIETE	23
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2004–2014	59
ANHANG	63

dass die Verjährungsfrist erst mit Beendigung der Darlehenslaufzeit beginne, und versuchten, ihre weitergehenden Erstattungsansprüche im Rahmen des Ombudsmannverfahrens durchzusetzen – allerdings vergeblich. Sie waren meist außerdem der Meinung, dass ihnen eine Verzinsung des zu erstattenden Betrages zustehe; insoweit gab der Ombudsmann ihnen recht, weil nach seiner Meinung die Bank aus den zu Unrecht erhobenen Entgelten Nutzungen gezogen hat.<sup>29</sup>

Mehrere Beschwerdeführer verlangten unter Bezugnahme auf das oben genannte Urteil des Bundesgerichtshofs vom 7. Juni 2011 die Erstattung eines im Darlehensvertrag vereinbarten Entgeltes für die Erstellung von Jahresauszügen. Der Ombudsmann lehnte eine Erstattung ab.<sup>30</sup>

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	25
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	57

8 Ein Beispielsfall (C 15/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 27. Siehe hierzu auch den in Fußnote 29 erwähnten Beispielsfall K 99/11.

9 Urteile vom 13. Mai 2014 (XI ZR 170/13 und XI ZR 405/12).

10 Ein Beispielsfall (S 259/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 28.

11 Ein (kurioser) Fall (K 88/11), bei dem die Bank die Auszahlung der Darlehensvaluta verweigert hat, ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 37.

12 Ein Beispielsfall (H 28/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 23, ein weiterer (W 15/11) im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 38 f.

13 Ein Beispielsfall (H 14/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 40.

14 Siehe dazu die Beispielsfälle S 170/05 sowie G 49/05, abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 26 f.

15 Ein Beispielsfall (K 48/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 39 f.

16 Ein Beispielsfall (N 18/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 42.

17 Ein Beispielsfall (G 34/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 43.

18 Ein Beispielsfall (S 97/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 40.

19 Ein Beispielsfall (K 99/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 24.

20 Zwei Beispielsfälle (W 21/06 sowie H 48/06) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 25 f.

21 WM 2007, 1930 = EWIR 2007, 453.

22 Anderer Meinung: OLG München WM 2000, 130, und OLG Naumburg WM 2004, 782, 783.

23 Zustimmend auch Nobbe, Zulässigkeit von Bankentgelten, WM 2008, 185, 194.

24 Der Schlichtungsvorschlag (S 221/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 45.

25 Ein Beispielsfall (Z 16/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 36.

26 Ein Beispielsfall (R 62/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 32.

27 Ein Beispielsfall (E 4/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 37.

28 Ein Beispielsfall (K 65/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 41.

29 Ein Beispielsfall (K 99/11), der die erwähnten Problemstellungen umfasst (und sich zudem mit dem Thema „Kreditbearbeitungsentgelte“ beschäftigt), ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 42 f.

30 Ein Beispielsfall (F 34/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 44.

EINLEITUNG	5	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	25
STATISTIK	11	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	57
SACHGEBIETE	23		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2004–2014	59		
ANHANG	63		

## Ombudsmannverfahren

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – N 39 / 13

### B e s c h e i d :

Anlässlich einer Darlehensaufnahme im Jahre 2009 hat die Bank dem Beschwerdeführer ein Bearbeitungsentgelt (150 €) in Rechnung gestellt; er verlangt unter Hinweis auf die obergerichtliche Rechtsprechung Erstattung. Die Bank hat die Verjährungseinrede erhoben.

Ein Schlichtungsverfahren kann nicht durchgeführt werden, weil Erstattungsansprüche, falls sie bestanden haben, verjährt sind (vgl. Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d der Verfahrensordnung). Bei Eingang der Beschwerde am 31. Oktober 2013 war die dreijährige Verjährungsfrist des § 195 BGB bereits abgelaufen. Die Bank hat sich auf Verjährung berufen. Dem Beschwerdeführer war die Erhebung des Entgelts bekannt; auf die richtige rechtliche Einordnung kommt es für den Lauf der Verjährung nicht an. Die Auffassung des Beschwerdeführers, es gelte eine längere Verjährungsfrist bzw. Rückforderungsfrist, ist falsch (vgl. § 195 BGB). Die vereinzelt gebliebene Ansicht des AG Bonn (Urteil vom 13. Juni 2013 – 102 C 262), eine Klageerhebung sei bis 2011 nicht zumutbar gewesen, wird, weil verfehlt, nicht geteilt.



30

## Ombudsmannverfahren

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – D 53 / 13

### Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführer haben bei der Bank im Jahre 2011 ein Darlehen in Anspruch genommen. Sie verlangen von der Bank eine Änderung der Konditionen zu ihren Gunsten, weil sie der Auffassung sind, dass die Widerrufsbelehrung nicht ordnungsgemäß sei. Die Bank ist zu einer Änderung nicht bereit.

Die Beschwerde ist unbegründet. Der Darlehensvertrag, der nicht widerrufen worden ist, ist wirksam. Die ziemlich unsinnige, aber umso weiter verbreitete Masche zu versuchen, eine Bank mit dem Hinweis auf eine Widerrufsmöglichkeit zu einer Änderung der Konditionen zu bewegen, ist ausgesprochen peinlich, zumal die Beanstandungen der Widerrufsbelehrung (Belehrung nicht zentriert über dem folgenden Text, die Beispielangaben entsprechen nicht dem Muster, Adress- und Kontaktdaten des Widerspruchsempfängers seien in eine Rahmenumrandung gesetzt, die Widerrufsbelehrung falle nicht ins Auge, da die Einrahmung die Belehrung zwar hervorhebe, indes sei dieses Element ersichtlich grafisch nur überaus dezent eingesetzt; der Rahmen sei mager (gemeint: offenbar nicht so fett wie bei einer Traueranzeige usw.) ärmlich sind.

Wenn die Beschwerdeführer schon der irrigen Auffassung sind, die Widerrufsbelehrung sei fehlerhaft, so sollten sie den Widerruf erklären und bei Erfolg sich den daraus resultierenden Folgen (u. a. die sofortige Rückzahlung der noch offenen Darlehensvaluta und Zahlung einer Nutzungsentschädigung) stellen.



31

## Ombudsmannverfahren

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – K 144 / 13

### Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführer haben im Jahre 2007 mit der beteiligten Bank die Gewährung eines – grundsuldgesicherten – Darlehens vereinbart, das mit 4,88 % (Festzinsbindung) zu verzinsen war. Im Jahre 2012 haben sie das Darlehen unter Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung vollständig im Wege einer Umschuldung zurückgeführt. Im Jahre 2013 haben sie durch ihre Bevollmächtigte das Darlehen widerrufen lassen mit der Begründung, dass die erteilte Widerrufsbelehrung den gesetzlichen Anforderungen nicht entspreche. Sie verlangen „Erstattung der geleisteten Zinsen, soweit diese die marktübliche Verzinsung übersteigen, der ... Vorfälligkeitsentschädigung und der Bearbeitungsgebühren“.

Die Bank stellt Fehler der erteilten Widerrufsbelehrung in Abrede.

Die Beschwerde kann keinen Erfolg haben, weil es an einem brauchbaren bestimmten Antrag fehlt. Die gebührenberechtigte Bevollmächtigte wird sich schon die Mühe machen müssen, den zu beziffernden gezahlten Vertragszinsen den Betrag der der Bank zustehenden üblichen Verzinsung (Nutzung) für die Zeit, in der die Darlehensvaluta in Anspruch genommen worden ist, gegenüberzustellen und dann einen bestimmten Antrag zu stellen. Diese ihre Aufgabe kann sie weder auf den Ombudsmann noch auf die Bank abwälzen.

Die Beschwerde ist auch in der Sache unbegründet.

In letzter Zeit hat sich die Masche verbreitet zu versuchen, durch Widerruf einer eingegangenen Zinszahlungspflicht zu entgehen oder gar bei einem seit Jahren abgewickelten Darlehen Zinsen erstattet zu bekommen. Dabei sind „Blüten“ zu beobachten, die zu den juristischen Grotesken gehören: So soll eine Widerrufsbelehrung fehlerhaft sein,

- wenn sie nicht wie eine Traueranzeige umrandet ist oder wenn sie doch wie eine Traueranzeige umrandet ist,
- wenn das Wort Widerrufsbelehrung nicht zentriert, sondern linksbündig über dem folgenden Text steht,
- wenn – wie vorliegend – bei mehreren Darlehensnehmern (die beide die Belehrung unterschrieben haben) statt „Sie“ der Widerrufsberechtigte mit „ich“ bezeichnet ist (eine Rüge, die angesichts der jedem Darlehensnehmer zustehenden Widerrufsmöglichkeit – vgl. u. a. Früh/Müller-Arends BuB 3/574 – besonders peinlich ist. Die Rüge, dass durch die Verwendung von „ich“ die Darlehensnehmer zu einer Einheit zusammengefasst werden, wird nur einem Juristen, nicht aber den Darlehensnehmern aufgefallen sein!),
- wenn die Bank, der gegenüber der Widerruf zu erklären ist, im Text der Widerrufsbelehrung hervorgehoben wird,
- wenn die Belehrung nicht wörtlich mit dem Muster nach BGB-InfoV übereinstimmt,
- wenn die Belehrung in den Vertragstext – deutlich hervorgehoben – integriert ist, wenn die Belehrung nicht in den Vertragstext integriert ist.

Die Kuriositäten lassen sich beliebig vermehren. Auch der Ordnungsgeber kam bei seinen Mustern mit den Merkwürdigkeiten nicht zurecht und hat seine inzwischen gestrichenen Muster mehrfach geändert (vgl. dazu und zu den daraus abzuleitenden Folgen Peters in: Schimansky/Bunte Lwowski, Bankrechts-Handbuch, 4. Aufl., § 81 Rdn. 332, insbes. 352). Wann diese gebührenträchtigen Betätigungen ein Ende finden werden, ist nicht absehbar.

## 32

Selbst wenn vorliegend – wie nicht – die Widerrufsbelehrung fehlerhaft gewesen wäre, kommt ein Widerruf nicht in Betracht. Das Darlehen ist auf ausdrücklichen Wunsch der Beschwerdeführer abgewickelt worden, die Beschwerdeführer haben dabei eine von ihnen schließlich akzeptierte Vorfälligkeitsentschädigung gezahlt und nicht beanstandet. Die Bank konnte deshalb davon ausgehen (dieser Auffassung waren offenbar auch die Beschwerdeführer, die mit ihrer Beschwerde über ein Jahr zugewartet haben), dass damit die Darlehensbeziehung endgültig erledigt war. Aufgrund dieser Umstände ist ein Widerrufsrecht, sollte es bestanden haben, verwirkt. Im Übrigen handelt es sich beim Widerrufsrecht um ein Gestaltungsrecht, bei dessen Ausübung ein bestehendes Schuldverhältnis umgestaltet wird. Wie man sich das bei einem erloschenen Schuldverhältnis vorzustellen hat, ist rechtlicher Dogmatik nicht mehr zugänglich (vgl. dazu OLG Düsseldorf, Beschluss vom 18. Januar 2012, BKR 2012, 240, 242 unter 3. b).

Davon abgesehen: Über den Beginn der Widerrufsfrist ist für jedermann verständlich belehrt worden: Sie beginnt einen Tag nach Erhalt eines Exemplars der Widerrufsbelehrung sowie einer Vertragsurkunde. Was ist daran nicht zu verstehen? Die Belehrung entspricht auch im Übrigen der bei Vertragsschluss geltenden – nachlesenswerten! – Fassung des § 355 Absatz 2 BGB.

Da der Darlehensvertrag in den Räumen der Bank abgeschlossen worden ist, ist für jeden verständigen Kunden klar, dass es sich bei dem Abschluss nicht um ein Fernabsatzgeschäft gehandelt hat. Der Vordruck einer entsprechenden Widerrufserklärung, die vorsorglich dem Angebot der Bank für den Fall beigefügt war, dass die Beschwerdeführer dieses Angebot annehmen, ohne die Bank aufzusuchen, kann nicht verwirren und ist nicht verwirrend.

Soweit unter Berufung auf das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 12. April 2007 – VII ZR 122/06 – gerügt wird, die Widerrufsbelehrung sei nicht wirksam, weil nicht ausreichend über die Rechte des Darlehensnehmers informiert werde, wird der Inhalt des Urteils verdreht: In dem betreffenden Fall war über eine Widerrufserklärung zu entscheiden, in der auf die nach Widerruf bestehenden Rechte überhaupt nicht hingewiesen worden war. Vorliegend wird aber in der Widerrufsbelehrung deutlich gesagt, dass nach Widerruf die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren sind.

Auch die Berufung auf die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 10. März 2009 – XI ZR 33/08 – verfälscht deren Inhalt: In dem zu entscheidenden Fall war der Widerrufserklärung nicht zu entnehmen, dass der Beginn der Widerrufsfrist von dem Erhalt des Darlehensangebots des Darlehensnehmers abhängen kann. Vorliegend ist ein darauf beruhendes Missverständnis gar nicht möglich, weil die an die Beschwerdeführer gerichtete Widerrufserklärung ausdrücklich von „Ihrem“, also dem Vertragsangebot der Beschwerdeführer, spricht.



## 33

### Privatkundengeschäft b) Sparverkehr

Der Sparverkehr war mit 21,1 Prozent (2012: 4,7 Prozent) außergewöhnlich stark vertreten.

Eine große Rolle spielte dabei die Überprüfung langfristig angelegter Ansparverträge. Der Wunsch nach Neuberechnung geht zurück auf ein Urteil des Bundesgerichtshofs vom 17. Februar 2004,<sup>31</sup> mit dem dieser die formularmäßige Zinsänderungsklausel bei langfristig angelegten Sparverträgen einer Sparkasse für unwirksam erklärt hatte. Die in den Folgejahren eingereichten Fälle wurden unter Zugrundelegung der vom Ombudsmann der genossenschaftlichen Banken bereits im Jahre 2005 entwickelten Grundsätze,<sup>32</sup> bei denen es auch nach weiteren BGH-Urteilen zu der Thematik<sup>33</sup> geblieben ist, entschieden.<sup>34</sup>

Auslöser für den neuerlichen „Boom“ war eine Sendung des ZDF-Wirtschaftsmagazins WISO, das am 4. Februar 2013 über einen Fall berichtete, der im Jahre 2012 vom Ombudsmann der genossenschaftlichen Banken gemäß seiner langjährigen Schlichtungspraxis zur Zinsanpassung bei langjährigen Ansparverträgen zugunsten einer Beschwerdeführerin entschieden worden war; die Bank hatte den Schlichtungsvorschlag akzeptiert und der Beschwerdeführerin rund 1.700 Euro erstattet. Ungezählte Kunden baten in der Folgezeit mithilfe eines von WISO zur Verfügung gestellten Standardbriefes zunächst ihre jeweilige Bank um Neuberechnung. Hunderte waren mit dem Ergebnis der bankinternen Überprüfung unzufrieden und wandten sich anschließend an den Ombudsmann, der die Fälle bis auf wenige Ausnahmen zugunsten der Beschwerdeführer entschied. Ein Beispielsfall (H 144/13) ist auf Seite 34 f. abgedruckt.

Auch im Berichtszeitraum wünschten einige Beschwerdeführer die vorzeitige Freigabe eines für einen bestimmten Zeitraum in einem Sparbrief angelegten Guthabens. Soweit in diesen Fällen eine wirtschaftliche Notlage nachgewiesen werden konnte, erklärte sich die Bank mit der vorzeitigen Auflösung einverstanden, so dass es meist zu einer Beilegung im Vorfeld kam.

Daneben wurden wie immer „vergessene“, nicht entwertete Sparbücher älteren Datums vorgelegt, und der Ombudsmann hatte zu entscheiden, ob dem Beschwerdeführer ein Anspruch auf Auszahlung des

Guthabens zusteht.<sup>35</sup> Nicht immer geht es dabei von seiten der Beschwerdeführer ehrlich zu, wie der auf Seite 36 abgedruckte Fall (P 58/13) zeigt. Der Vorgang macht auch deutlich, dass es in Verlustfällen sinnvoll sein kann, die Auszahlung von Guthaben von der Durchführung eines gerichtlichen Aufgebotsverfahrens abhängig zu machen, was manche Beschwerdeführer nicht einzusehen vermögen.<sup>36</sup>

In Nachlass-Fällen besteht die Bank häufig auf der Vorlage eines Erbscheins. Die dagegen gerichteten Beschwerden der Erben haben meist keinen Erfolg.<sup>37</sup>

31  
XI ZR 140/03, veröffentlicht in WM 2004, 825, und BKR 2004, 247.

32  
Ein Schlichtungsvorschlag (P 58/05), der die Schlichtungspraxis des Ombudsmannes zur Frage der ordnungsgemäßen Zinsanpassung im Passivgeschäft widerspiegelt, ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 40 f.

33  
Urteil vom 10. Juni 2008 (XI ZR 211/07, veröffentlicht in WM 2008, 1493) und Urteil vom 13. April 2010 (XI ZR 197/09, veröffentlicht in BKR 2010, 300).

34  
Ein Schlichtungsvorschlag (W 32/10), der die in der vorhergehenden Fußnote genannten weiteren BGH-Urteile zu der Thematik berücksichtigt, findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 60 f.

35  
Beispielsfälle (H 66/07, L 45/07 und L 69/07) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 47 ff. Ein weiterer Beispielsfall (L 50/10) findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 62, ein anderer (A 13/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 50.

36  
Ein Beispielsfall (S 99/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 61.

37  
Ein Beispielsfall (S 157/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 60.

## Ombudsmannverfahren

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – H 144 / 13

### Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführerin hat im Jahre 1996 bei der beteiligten Bank einen Sparda-Multi-Sparplan abgeschlossen, der mit einem Anfangszinssatz von 4 % variabel zu verzinsen war. Die Bank hat die Zinsanpassung nach einem Referenzzins vorgenommen, den sie einseitig festgesetzt und dessen Parameter sie der Beschwerdeführerin erst am 18. April 2013 mitgeteilt hat. Die Beschwerdeführerin ist mit den von der Bank errechneten Zinsen nicht einverstanden und verlangt eine Neuberechnung. Die Bank hat vorsorglich die Einrede der Verjährung erhoben.

Soweit es um Erstattungsansprüche aus der Zeit vor dem 1. Januar 2010 geht, ist eine Schlichtung nach Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d der Verfahrensordnung nicht möglich. Diese Ansprüche waren im Zeitpunkt des Eingangs der Beschwerde am 30. September 2013 bereits nach § 195 BGB verjährt; die dreijährige Verjährungsfrist war mit Ende des Jahres 2009 abgelaufen. Die verjährten Ansprüche waren bereits in dem Zeitpunkt entstanden, in dem die Bank aufgrund der Anpassungsklausel Anpassungen zur Verminderung des Zinssatzes vorgenommen hat. Die den Anspruch begründenden Umstände (Klausel und Anpassung) waren der Beschwerdeführerin bekannt; auf die Kenntnis der daraus abzuleitenden Rechtsfolge kommt es nicht an (vgl. § 199 Absatz 1 BGB).

Für die Zeit nach dem 1. Januar 2010 ist das Guthaben der Beschwerdeführerin jeweils mit dem anfänglichen Zinssatz zu verzinsen. Für langfristige Sparverträge mit variabler Verzinsung mit Zinsanpassungsregelung – wie im vorliegenden Fall – hat der Bundesgerichtshof in den genannten Urteilen ausgesprochen, dass eine Anpassungsklausel, die dem Verwender die Änderung seiner Leistungsverpflichtung ermöglicht, einer Inhaltskontrolle dann nicht standhält, wenn sie dem Kunden nicht zumindest ein gewisses Maß an Kalkulierbarkeit der Leistungsänderung ermöglicht. Anhand vertraglicher Kriterien durch Festlegung von Parametern des Kapitalmarktes muss der Kunde in die Lage versetzt sein, Zinsanpassungen auf ihre Berechtigung zu überprüfen. Diesen Grundsätzen wird eine Klausel, die keine konkrete Bezugsgröße des Kapitalmarktes oder eine Kombination solcher Größen zum Maßstab der Zinsänderungen macht, nicht gerecht; sie ist also unwirksam. Eine rückwirkende Einbeziehung von zulässigen Zinsparametern ist nach dem Inhalt der Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 17. Februar 2004 eindeutig nicht möglich. Es ist auch irrig anzunehmen, auf diese Weise werde der variable Zins zum Festzins. Der Zins bleibt variabel, ist lediglich nicht wirksam verändert worden. Dass der Zins variabel bleibt, zeigt sich daran, dass er durch ordnungsgemäße Mitteilung eines Referenzzinses und Weiterführung des Sparplans angepasst werden kann.

Die von der Bank nach Erlass des Urteils vom 17. Februar 2004 einseitig vorgenommene Anpassung war ohne Wirkung, da der Bank kein einseitiges Leistungsbestimmungsrecht zustand (vgl. dazu das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 13. April 2010 – XI ZR 197/09, BKR 2010, 300 unter II 2 der Entscheidungsgründe).

Anders ist die Rechtslage ab Mai 2013. Das ist der Zeitpunkt, in dem der Beschwerdeführerin der neue Referenzzinssatz für Zinsanpassungen mitgeteilt worden ist (Schreiben der Bank vom 18. April 2013). Durch das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 17. Februar 2004 ist bezüglich der Zinsanpassung im Passivgeschäft eine neue Lage geschaffen worden. Hätten die Parteien bereits bei Abschluss der Verträge davon Kenntnis gehabt, wären für die Anpassung des variabel vereinbarten Zinses die erforderlichen Parameter in die Verträge aufgenommen worden. Deshalb muss sich nun ein Kunde bei laufendem Sparvertrag redlicherweise auf die Einbeziehung solcher Parameter für die Zukunft einlassen, was mit einer ergänzenden Vertragsgestaltung

zu rechtfertigen ist (vgl. BGH, Urteil vom 10. Juni 2008). Die Bank hat eine solche Regelung in ihrem Schreiben vom 18. April 2013 mitgeteilt. Soweit die Beschwerdeführerin sich darauf nicht einlässt, wird der Sparvertrag vorzeitig aufzulösen sein. Eine Bonuszahlung kommt dabei nur in Bezug auf die bis dahin geleisteten Einzahlungen in Betracht.

Nach diesen Grundsätzen ist das angesparte Guthaben – unter Berücksichtigung einer „relativen“ Marge bei der Zinsanpassung (vgl. dazu BGH, Urteil vom 13. April 2010 – XI ZR 197/09, BKR 2010, 300 unter II 2. c cc) – zu verzinsen. Insoweit ist eine Neuberechnung erforderlich.



## Ombudsmannverfahren

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – P 58 / 13

### Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführerin ist im Besitz eines Sparbuchs, das sie der beteiligten Bank im August 2013 vorgelegt hat, um die Zinsen nachtragen und das Guthaben in Euro umrechnen zu lassen. Das Sparbuch weist seit 1992 keine Kontobewegungen auf. Die Beschwerdeführerin hat das Sparbuch am 10. Februar 1993 als verloren gegangen gemeldet und eigenhändig eine Verlustmeldung unterzeichnet, ferner darum gebeten, von einem gerichtlichen Aufgebotsverfahren abzusehen und das Guthaben auf ihr Konto zu überweisen. Das Guthaben wurde auf ihr laufendes Konto ■■■■■■ überwiesen; der Überweisungsträger liegt in Ablichtung vor. Unter Hinweis auf Quisquilien will die Beschwerdeführerin von der Tatsache ablenken, dass das Sparbuch gar nicht verloren war und dass sie ausgerechnet bis zum Ablauf der Aufbewahrungsfrist für Unterlagen nach § 257 Absatz 1 HGB mit der Vorlage bei der Bank gewartet hat, offenbar davon ausgehend, dass ihre Verlustmeldung und der Beleg für die Überweisung an sie nicht mehr vorhanden sind. Die Bank hatte diese Unterlagen aber glücklicherweise noch aufbewahrt, so dass der jedenfalls tatbestandlich vorliegende Betrugsversuch aufgedeckt werden konnte. Der Bank bleibt überlassen, ob sie Strafanzeige erstattet und weiterhin eine Geschäftsverbindung mit der Beschwerdeführerin aufrechterhält. Dass die erhobene Beschwerde unbegründet ist, bedarf keiner besonderen Betonung.



## Privatkundengeschäft c) Kontoführung

In 20,9 Prozent der Eingaben ging es um Fragen der Kontoführung (2012: 24,7 Prozent). 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.

Mehrere Beschwerdeführer beklagten sich darüber, dass die Bank das bisherige Kontoführungsmodell durch ein anderes, mit einem höheren Entgelt verbundenes Modell ersetzt hatte.<sup>38</sup> Andere waren nicht einverstanden damit, dass ihr bislang kostenlos geführtes Konto in ein kostenpflichtiges umgewandelt werden sollte. Der Ombudsmann hielt die Beschwerden für nicht begründet.<sup>39</sup> Mehrere Beschwerdeführer wünschten unter Berufung auf eine Jahre zuvor getroffene Vereinbarung, durch die sie zum Online-Banking zugelassen worden waren, die Erstattung von Kontoführungsentgelten. Auch diese Beschwerden hatten keinen Erfolg.<sup>40</sup>

Viele Beschwerdeführer waren nicht damit einverstanden, dass die Bank sie mit dem Porto für die Übersendung von Kontoauszügen belastet hatte. Sie hatten mit ihren Beschwerden in den meisten Fällen keinen Erfolg.<sup>41</sup>

Immer wieder monieren Beschwerdeführer, dass die Bank sie für die „Bearbeitung“ einer Pfändungsaussetzung mit einem Entgelt belastet habe. Der Ombudsmann hält die Beschwerden für begründet.<sup>42</sup> Auch für die Erstellung von Kontoauszügen dürfen Entgelte nicht erhoben werden, weil die Bank hiermit lediglich eine bestehende Pflicht erfüllt.<sup>43</sup> Die Erteilung einer Bank-zu-Bank-Auskunft wiederum darf die Bank dem Kunden in Rechnung stellen.<sup>44</sup>

Einige Beschwerdeführer beklagten sich darüber, dass ihnen im Zusammenhang mit der Auflösung ihrer Konten, die grundsätzlich kostenlos zu erfolgen hat, ein Entgelt berechnet worden war. War es tatsächlich nur zur Kontoauflösung gekommen,

war den Beschwerdeführern recht zu geben. In den meisten Fällen war es allerdings so, dass die Bank zusätzliche Leistungen zu erbringen hatte, die sie in Rechnung stellen durfte.<sup>45</sup>

Auch im Berichtszeitraum beschwerten sich wieder einige Erben über das von der Bank für die Abwicklung des Nachlasses berechnete Entgelt, das der Ombudsmann unter Hinweis auf Nummer 12 AGB-Banken in Verbindung mit dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank, aus dem dieses Entgelt zu ersehen war, nicht beanstandete. Andere verlangten Ersatz der für die Erteilung eines Erbscheins aufgewendeten Kosten.<sup>46</sup> Fast alle Beschwerden, die die Nachlassabwicklung betreffen, beruhen auf Streitigkeiten der Erben untereinander. So wird häufig Auszahlung in einem dem Erbanteil entsprechenden Umfang verlangt, allerdings ohne Erfolg.<sup>47</sup>

Um die Haftung für den Missbrauch von Legitimationsdaten durch Dritte beim Online-Banking ging es im Berichtszeitraum nur noch vereinzelt.<sup>48</sup> Meist war leichtfertiges Verhalten der Beschwerdeführer ursächlich für den entstandenen Schaden, so dass ein Ersatzanspruch gegen die Bank nicht festgestellt werden konnte.<sup>49</sup>

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 darum, dass die Beschwerdeführer – fast immer irrig – meinen, die Bank habe zu Unrecht Beträge an einen Gläubiger ausgekehrt. In anderen Fällen sind sie unzufrieden mit den Konditionen.<sup>50</sup> Letzteres führt häufig dazu, dass die Beschwerdeführer das Konto wieder als „normales“ Girokonto führen möchten. Allerdings haben sie keinen Anspruch auf die gewünschte Rückabwicklung.<sup>51</sup> Recht bekamen – unter Hinweis auf zwei Urteile, mit denen der Bundesgerichtshof<sup>52</sup> im Jahre 2012 insoweit Klarheit geschaffen hat – hingegen Beschwerdeführer, die moniert hatten, dass die Bank nach Umwandlung des Kontos in ein P-Konto höhere Kosten als zuvor berechnet hatte.<sup>53</sup> Recht bekam auch eine Beschwerdeführerin, die ihr debitorisches Konto in ein P-Konto umwandeln lassen wollte, was die Bank unter Hinweis auf den Sollstand abgelehnt hatte. Der Fall (S 265/13) ist auf Seite 39 abgedruckt.

EINLEITUNG	5	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	25
STATISTIK	11	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	57
SACHGEBIETE	23		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2004–2014	59		
ANHANG	63		

38

38  
Ein Beispielfall (J 16/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 33, ein weiterer (Y 1/10) findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 46.

39  
Ein Beispielfall (B 112/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 41, ein weiterer (S 106/10) findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 47.

40  
Ein Beispielfall (W 18/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 47.

41  
Zwei Beispielfälle (E 34/11 und R 55/11) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 48 und 49.

42  
Ein Beispielfall (K 115/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 50.

43  
Ein Beispielfall (F 26/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 49.

44  
Ein Beispielfall (S 220/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 44.

45  
Ein Beispielfall (H 14/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 42.

46  
Ein Beispielfall (N 3/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 34.

47  
Ein Beispielfall (K 122/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 31.

48  
Einige Beispielfälle (D 29/06, M 48/06 und K 73/06) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 35 f., zwei weitere (A 17/07 und W 65/07) im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 35 ff.

49  
Ein Beispielfall (B 63/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 50.

50  
Zwei Beispielfälle (G 81/10 und K 125/10) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 51 und 52, zwei weitere (L 38/11 und M 70/11) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 51 und 52.

51  
Ein Beispielfall (B 11/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 32.

52  
Urteile vom 13. November 2012 (XI ZR 511/11 und XI ZR 145/12).

53  
Ein Beispielfall (S 189/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 33.

EINLEITUNG	5	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	25
STATISTIK	11	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	57
SACHGEBIETE	23		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2004–2014	59		
ANHANG	63		

39

## Ombudsmannverfahren

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – S 265 / 13

### Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführerin will ihr bei der beteiligten Bank geführtes debitorisches Girokonto (mit einem vorläufigen Zahlungsverbot belastet) in ein P-Konto umwandeln lassen, was die Bank unter Hinweis auf den Sollstand abgelehnt haben soll. Dazu erklärt die Bank, dass ihr ein Antrag auf Umstellung in ein P-Konto nicht vorliegt. In dem im vorliegenden Verfahren vorgetragenen Begehren ist indessen ein an die Bank weitergeleiteter Antrag zu sehen.

Ob ein debitorisches Konto in ein P-Konto umgewandelt werden kann, ist im Schrifttum aufgrund der insofern unzulänglichen gesetzlichen Regelung umstritten. Während z. B. Bitter (in: Schimansky/Bunte/Lwowski, Bankrechts-Handbuch, 4. Aufl. § 33 f.) eine Umwandlungsmöglichkeit verneint, wird eine solche Möglichkeit von Saager u. a., Das Pfändungsschutzkonto, 2. Aufl., S. 17, wohl auch von Bach-Heuker, BuB 2/1242, bejaht. Der Pfändungsschutz bezieht sich nur auf Guthaben (vgl. § 850 k Absätze 1 und 6 ZPO), so dass durch Umwandlung des debitorischen Kontos in ein P-Konto ein Pfändungsschutz im debitorischen Bereich nicht entsteht: Die Bank darf vielmehr Zahlungseingänge verrechnen, bis ein Guthaben vorhanden ist. Allerdings können Verfügungen über Geldeingänge aus Sozialleistungen und Kindergeldzahlungen innerhalb einer Frist von 14 Tagen nicht abgelehnt, in dieser Frist also nicht verrechnet werden. Der Umwandlung eines debitorischen Girokontos in ein P-Konto steht also nichts entgegen. Die Bank sollte dem Wunsch der Beschwerdeführerin auf Umwandlung nachgeben.



# 40

## Privatkundengeschäft d) Anlageberatung

14,7 Prozent der Beschwerden (2012: 19,1 Prozent)<sup>54</sup> betrafen die Anlageberatung.

In den meisten Fällen hatten Beschwerdeführer – teils auf Empfehlung der Bank, teils auf eigene Initiative – Aktienfondsanteile, Anleihen oder Zertifikate erworben und teilweise erhebliche (häufig nicht realisierte) Verluste erlitten, für die sie die Bank verantwortlich machten. Ebenso wie in den letzten Jahren konnte der Ombudsmann kaum einmal feststellen, dass eine Falschberatung der Bank ursächlich für die Verluste war. Meist war es so, dass sich das spezifische Risiko verwirklicht hatte, das die Beschwerdeführer im Hinblick auf eine mögliche Gewinnerzielung bewusst eingegangen waren. Ein Beispielsfall (S 200/13) ist auf Seite 42 abgedruckt.<sup>55</sup>

In vielen Fällen waren die dreijährige Verjährungsfrist des § 37 a des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) in der bis zum 4. August 2009 geltenden Fassung<sup>56</sup>, 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, so dass eine Entscheidung in der Sache auch deshalb nicht in Frage kam, weil der wahre Sachverhalt nur durch die Vernehmung von Zeugen hätte geklärt werden können, was im Ombudsmannverfahren nicht möglich ist (siehe dazu Nummer 6 Absatz 4 Satz 2 der Verfahrensordnung).

Auch im Berichtszeitraum erreichten die Kundenbeschwerdestelle wieder Altfälle, die den Erwerb von Anteilen an (geschlossenen) Immobilienfonds (in den 1990er Jahren) beziehungsweise Medifonds oder Schiffsfonds (insbesondere in den Jahren nach der Jahrtausendwende) betrafen, allerdings in weitaus geringerer Anzahl als in den Vorjahren.<sup>57</sup> Mit der standardmäßigen Begründung, beim Erwerb der Anteile seien sie nicht über Rückvergütungen aufgeklärt worden, versuchten die fast ausnahmslos durch Anwaltskanzleien vertretenen Beschwerdeführer, Schadensersatzansprüche durchzusetzen.

Ein Schlichtungsverfahren konnte – wie bereits in den Vorjahren<sup>58</sup> – in keinem einzigen Fall durchgeführt werden, weil der Sachverhalt jeweils in vollem Umfang streitig war und nur durch eine im Ombudsmannverfahren nicht zulässige Beweisaufnahme hätte geklärt werden können; zudem waren die Ansprüche nach § 195 BGB verjährt. Der Argumentation, dass in diesen Fällen die sogenannte absolute Verjährungsfrist von zehn Jahren (§ 199 Absatz 3 Nummer 1 BGB) – folgend aus der angeblichen Darlegungs- und Beweislast der Bank für ein nicht vorsätzliches Verhalten – zu gelten habe, schloss sich der Ombudsmann nicht an, da ein Beratungsfehler jeweils nicht festgestellt werden konnte (nur in diesem Fall kann die vom Bundesgerichtshof angenommene Vermutung vorsätzlicher Falschberatung überhaupt Platz greifen). Hinzu kam, dass der Ombudsmann in keinem der ihm vorgelegten Fälle ein Verschulden des Anlageberaters feststellen konnte, weshalb ein Ersatzanspruch ohnehin nicht in Betracht gekommen wäre.

Wie in den Vorjahren verlangten wieder etliche Beschwerdeführer Offenlegung und Herausgabe von Provisionen beziehungsweise Rückvergütungen („Kick-backs“), die die Bank anlässlich mit ihnen getätigter – meist nicht näher substanzierter – Geschäfte erhalten habe, ohne sie hierüber aufzuklären. Die Frage, ob Vertriebsvergütungen, die ihrer Art nach sehr unterschiedlich sind, dem jeweiligen Kunden als aus einem Auftrag erlangt zu erstatten sind, ist im Schrifttum umstritten und höchstrichterlich nicht entschieden. Da die Frage von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung ist, lehnt der Ombudsmann die Schlichtung nach Nummer 3 Absatz 2 Satz 2 der Verfahrensordnung ab.<sup>59</sup>

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 zulageberechtigt waren. Die Beschwerdeführer fühlten sich von der Bank falsch beraten. Ihrem Verlangen auf Zahlung in Höhe der aberkannten Zulagen hielt der Ombudsmann entgegen, dass sie auch bei richtiger Beratung nicht zulageberechtigt gewesen wären. Ein Beispielsfall (A 3/13) ist auf Seite 43 abgedruckt.<sup>60</sup>

# 41

<sup>54</sup> In früheren Jahren war der Anteil meist höher. So betrug er etwa im Jahre 2008 mehr als 33 Prozent. 2011 erreichte er mit 42 Prozent den höchsten Wert. Der sehr hohe Anteil war seinerzeit auf ein stark vermehrtes Aufkommen in den letzten Tagen des Jahres 2011 zurückzuführen, als viele – fast ausschließlich durch einige wenige Anwaltskanzleien vertretene – Beschwerdeführer den Ombudsmann mit dem Ziel anriefen, eine Hemmung der Verjährung (die allerdings meist bereits eingetreten war) ihrer vermeintlichen Ansprüche aus Anlageberatungen zu erreichen. Siehe dazu Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 24 f.

<sup>55</sup> Ein weiterer Beispielsfall (H 72/06) findet sich im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 37, zwei Beispielsfälle (K 51/09 und B 66/09) finden sich im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 26 und 27, zwei weitere (D 17/11 und R 9/11) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 32 und 33.

<sup>56</sup> 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.

<sup>57</sup> Siehe dazu Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 24 f.

<sup>58</sup> Zwei Beispielsfälle (A 44/08 sowie V 18/08) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 31 f. Ein weiterer Beispielsfall (K 162/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 28 f., ein anderer (S 235/10) findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 42 ff. Drei weitere Beispielsfälle (J 47/11, W 125/11 und W 180/11) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 26 bis 31. Siehe hierzu auch Nobbe, Anmerkung zu BGH, Hinweisbeschl. v. 9.3.2011 – XI ZR 191/10, BKR 2001, 302 ff.

<sup>59</sup> Ein Beispielsfall (W 65/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 33.

<sup>60</sup> Ein weiterer Beispielsfall (S 115/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 36.

42

## O m b u d s m a n n v e r f a h r e n

■■■■■■ . / . ■■■■■■ - S 200 / 13

### S c h l i c h t u n g s v o r s c h l a g :

Der Beschwerdeführer bekundete gegenüber der beteiligten Bank im Jahre 2011 Interesse am Erwerb von Griechenland-Anleihen. Er wurde daraufhin gefragt, ob er ein Zocker sei, und darauf hingewiesen, dass Griechenland vor der Staatspleite stehe, die Bank deshalb derartige Anleihen nicht empfehle und insoweit Geschäfte nur als reine Ordergeschäfte ausführe. Der Beschwerdeführer, der diese Warnung als „auf Sand gebaut“ und als „Schall und Rauch“ bezeichnet hat (er ist offensichtlich ein Zocker), hat danach die Anleihen für 5.000 € geordert. In seiner Beschwerde moniert er nun, bei dieser Anlage nicht richtig beraten worden zu sein, weil auf die Möglichkeit des Zwangsumtausches nicht hingewiesen worden sei. Da stellt sich die Frage: Geht's noch? Wenn eine Bank vom Erwerb einer Anleihe in einer Weise, die deutlicher kaum möglich ist, abrät und erklärt, derartige Geschäfte nur als reine Ordergeschäfte auszuführen, ist es grotesk, von einer fehlerhaften Beratung zu sprechen, weil die gegen den Rat der Bank erworbenen Papiere eine von dem Erwerber nicht erwartete Entwicklung nahmen. Davon können auch seitenlange Ausführungen nicht ablenken.

Der wenig sinnvolle Streit mit der Bank sollte beendet werden.



43

## O m b u d s m a n n v e r f a h r e n

■■■■■■ . / . ■■■■■■ - A 3 / 13

### S c h l i c h t u n g s v o r s c h l a g :

Die Beschwerdeführerin hat im Jahre 2005 über die beteiligte Bank einen Riester-Vertrag abgeschlossen, zu dem sie Kinderzulagen beantragt hat. Da sie keine Kindergeldbezieherin war, war sie für die Kinder nicht zulageberechtigt. Sie macht geltend, der Bankberater habe sie darauf aufmerksam machen müssen; weil das nicht geschehen sei, seien ihr die Zulagen im Gesamtvolumen von 2.679,22 € entgangen, für die die Bank einstehen soll.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Dass der Antrag der Beschwerdeführerin auf Gewährung von Kinderzulagen falsch war, lässt sich nicht wegdiskutieren dadurch, dass die Beschwerdeführerin ihr Verständnis von einer Zulageberechtigung, nach dem es gleichgültig sein müsse, wer Kindergeldbezieher sei, zugrunde legen will: Die Beschwerdeführerin war nicht zulageberechtigt, so dass die Rückbelastung zu Recht erfolgt. Da sie auf die Zulagen keinen Anspruch hatte, kann auch keine Rede davon sein, dass sie insoweit einen Verlust erlitten hat: Auch bei einer in ihren Augen zutreffenden Beratung hätte sie keine Zulagen erhalten.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.



## Privatkundengeschäfte) e) Girokonto für jedermann

Im Berichtszeitraum gingen bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR 182 (2012: 209) Eingaben von Beschwerdeführern ein, denen zuvor die Einrichtung (94) beziehungsweise die Fortführung (88) eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert worden war. Während im Jahre 2012 der Anteil der diesbezüglichen Beschwerden am Gesamtaufkommen im Privatkundengeschäft 13,9 Prozent (2011: 12,1 Prozent; 2010: 21,8 Prozent; 2009: 17,6 Prozent; 2008: 18,1 Prozent; 2007: 24,5 Prozent; 2006: 24,2 Prozent; 2005: 24,9 Prozent; 2004: 15,5 Prozent; 2003: 9,3 Prozent; 2002: unter 3 Prozent) betragen hatte, sank er im Berichtszeitraum auf 10,7 Prozent.

Wie die Grafiken auf Seite 45 und 46 zeigen, mussten nur relativ wenige Vorgänge dem Ombudsmann vorgelegt werden.

Auf den Seiten 47 und 48 sind zwei zugunsten der Beschwerdeführer ergangene Schlichtungsvorschläge (D 4/13 und W 63/13) abgedruckt.<sup>61</sup>

Nicht empfehlen konnte der Ombudsmann die Einrichtung eines Girokontos in 14 Fällen. In sechs Fällen verfügte der Beschwerdeführer bereits über eine andere Kontoverbindung.<sup>62</sup> In zwei Fällen hatten sich die Beschwerdeführer selbst durch Kündigung „kontolos“ gemacht, so dass eine Berufung auf die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum Girokonto für jedermann ebenfalls nicht in Frage kam. Einer der Fälle (B 52/13) ist auf Seite 49 abgedruckt. In drei Fällen stellte der Ombudsmann fest, dass es der Bank aufgrund der negativen Erfahrungen aus einer früheren Geschäftsverbindung nicht zuzumuten sei, erneut ein Girokonto für den Beschwerdeführer zu eröffnen.<sup>63</sup> In zwei Fällen konnten sich die Beschwerdeführer nicht in einer die Identifizierung ihrer Person ermöglichenden Weise legitimieren. Einer der Fälle (S 18/13) ist auf Seite 50 abgedruckt. In einem weiteren Fall war der Beschwerdeführer, der einen Online-Zugang wünschte, nicht bereit, sich persönlich in einer Filiale einzufinden. Der Ombudsmann beanstandete nicht, dass die Bank das persönliche Erscheinen zur Bedingung für die Kontoeröffnung gemacht hatte, und wies zudem darauf hin, dass die Bank nicht verpflichtet sei, einen Online-Zugang zu gewähren.

Die Weigerung, ein bereits bestehendes Girokonto fortzuführen, wurde in 23 Fällen vom Ombudsmann

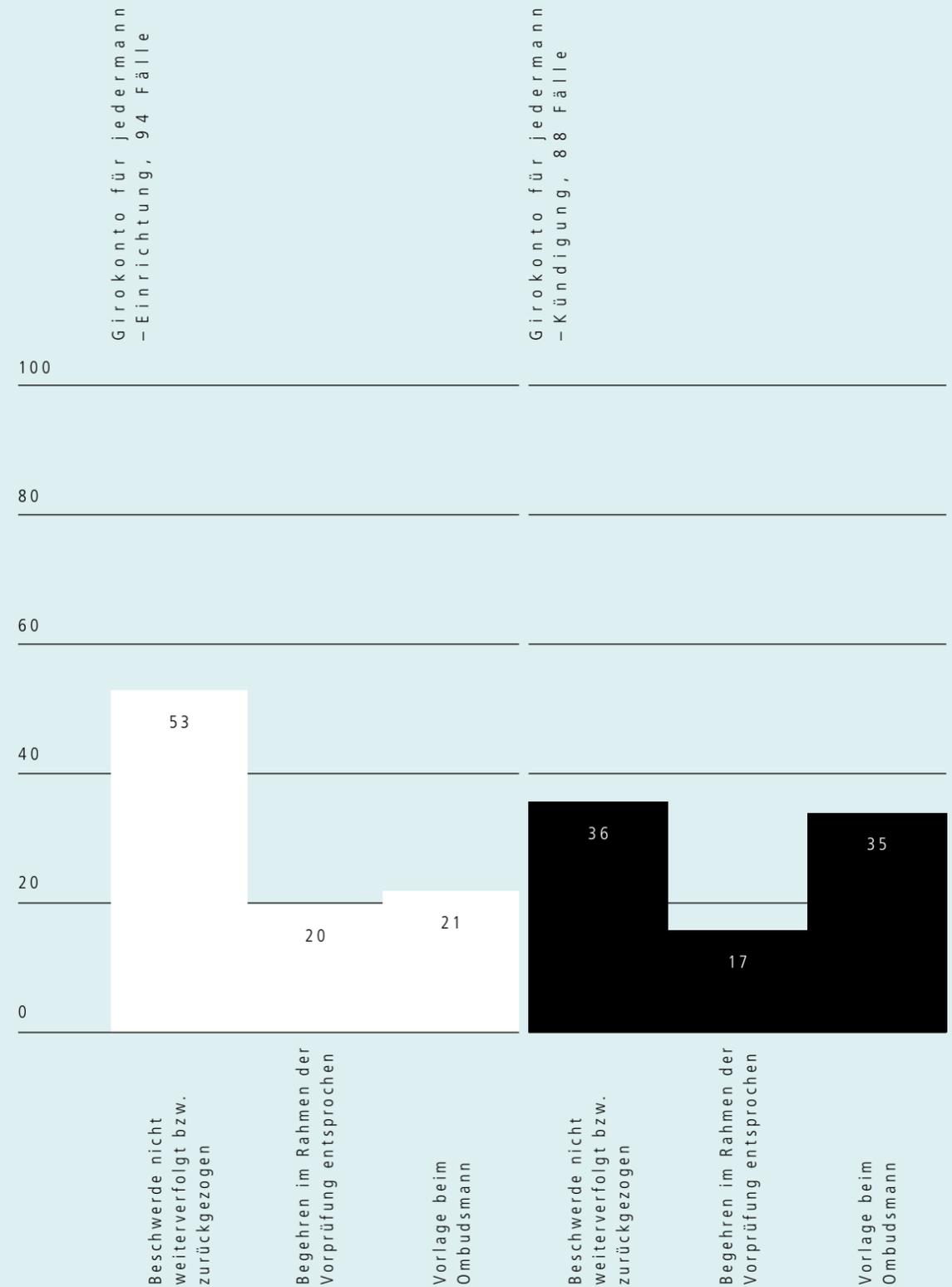
nicht beanstandet: In zwei Fällen verfügte der Beschwerdeführer bereits über eine andere Kontoverbindung, so dass eine Berufung auf die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“ nicht (mehr) in Betracht kam. In 21 Fällen stellte der Ombudsmann fest, dass eine Weiterführung des Girokontos aufgrund des Verhaltens des Beschwerdeführers oder wegen nicht ordnungsgemäßer Kontoführung für die Bank nicht zumutbar sei.<sup>64</sup>

<sup>61</sup> Weitere Beispiele finden sich in den Tätigkeitsberichten der Kundenbeschwerdestelle beim BVR: 2005 (S. 30 ff.), 2006 (S. 29 ff.), 2007 (S. 26 ff.), 2008 (S. 40 ff.), 2009 (S. 36 f.), 2010 (S. 28 f.), 2011 (S. 56 f.) sowie 2012 (S. 40).

<sup>62</sup> Ein Beispielfall (F 59/05) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 35. Zwei weitere Beispielfälle (K 87/10 und P 46/10) finden sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 30 und 31.

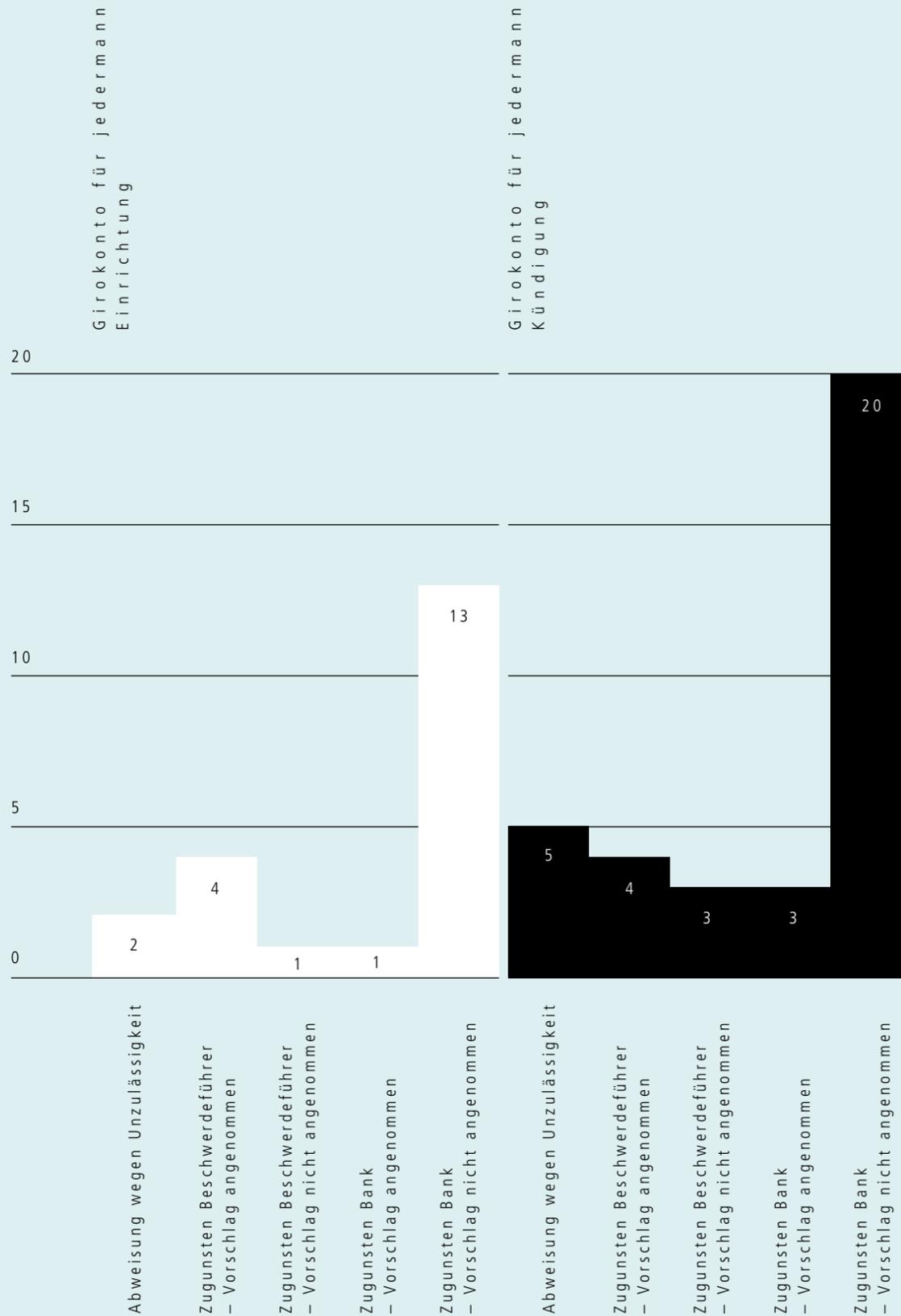
<sup>63</sup> Ein Beispielfall (K 92/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 31, ein weiterer (Z 6/07) im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 28. Weitere Beispielfälle, bei denen der Ombudsmann die Einrichtung eines Girokontos für unzumutbar hielt, finden sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 32, 33 und 34 (E 34/10, H 96/10 und K 77/10).

<sup>64</sup> Ein Beispielfall (K 118/05) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 36. Ein weiterer Beispielfall (N 13/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 32, ein anderer (S 132/07) im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 30. Ein weiterer Beispielfall (T 22/09) findet sich im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 38, ein anderer (K 169/10) im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 35.



# 46

Ergebnis der Entscheidungen



# 47

## Ombudsmannverfahren

■■■■■■ . / . ■■■■■■ - D 4 / 13

### Schlichtungsvorschlag:

Die Bank hat dem Beschwerdeführer die Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert, weil er bereits über eine Kontobeziehung zu einer anderen Bank verfüge. Das war im Zeitpunkt der Verweigerung zutreffend, inzwischen ist diese andere Kontobeziehung erloschen.

Die Bank sollte dem Beschwerdeführer das gewünschte Konto einrichten. Der Beschwerdeführer, der bei einem Kreditinstitut an seinem früheren Wohnort eine Kontobeziehung unterhielt, hat diese Beziehung beendet, weil er nach Rastatt umgezogen ist. Das ist verständlich und nicht als willkürlich zu beanstanden. Er benötigt das Konto zur Entgegennahme seines Arbeitseinkommens.

*Von Gulde*

48

## O m b u d s m a n n v e r f a h r e n

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – W 63 / 13

### S c h l i c h t u n g s v o r s c h l a g :

Der Beschwerdeführer hat bei der beteiligten Bank ein P-Konto geführt, das von der Bank mit Schreiben vom 14. März 2013 gekündigt worden ist. Der Beschwerdeführer möchte das Konto weiterführen.

Die Bank sollte dem Wunsch des Beschwerdeführers nachkommen, ein Girokonto auf Guthabenbasis einzurichten und dieses anschließend in ein P-Konto umzuwandeln. Für die Kündigung wird kein Grund vorgebracht, der nach der Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum Girokonto für jedermann die Kontoführung unzumutbar machen könnte. Es ist vor dem Hintergrund dieser Empfehlung nicht möglich, sich mit Kündigungen derjenigen Kunden zu entledigen, die ein P-Konto führen.



49

## O m b u d s m a n n v e r f a h r e n

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – B 52 / 13

### S c h l i c h t u n g s v o r s c h l a g :

Dem Beschwerdeführer, über dessen Vermögen das Verbraucherinsolvenzverfahren eröffnet ist (Schlusstermin soll anberaumt sein), hat die Bank die Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert. Dagegen wendet er sich.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Abgesehen davon, dass der Insolvenzverwalter/Treuhänder gegenüber der Bank bisher nicht die einschränkungslose Freigabe eines einzurichtenden Kontos erklärt hat, kommt die Einrichtung eines Kontos auch deshalb nicht in Betracht, weil der Beschwerdeführer sich selbst dadurch „kontolos“ gemacht hat, dass er seine Kontobeziehung zu einer Sparkasse wegen der dort berechneten Gebühren gekündigt hat. Die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum Girokonto für jedermann soll kein „Banken-Hopping“ mit dem Ziel billigerer oder kostenloser Kontoführung ermöglichen. Hinzu kommt, dass der Beschwerdeführer für eigene Transaktionen das Konto seiner Mutter missbraucht, was wegen des darin liegenden Verstoßes gegen den Grundsatz der Kontenklarheit und Kontenwahrheit nicht gerade vertrauensbildend ist.



50

## Ombudsmannverfahren ■■■■■■ . / . ■■■■■■ – S 18 / 13

### Schlichtungsvorschlag:

Die beteiligte Bank hat dem Beschwerdeführer die Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Der Beschwerdeführer kann sich nicht in einer die Identifizierung seiner Person ermöglichenden Weise legitimieren. Einer entsprechenden Prüfung, zu der die Bank verpflichtet ist (vergleiche zum Beispiel § 4 Geldwäschegesetz), kann diese also nicht nachkommen. Außerdem ist der Beschwerdeführer, der – von ihm unwidersprochen – als Terror-Helfer rechtskräftig verurteilt sein soll, in Nummer 55 der Sanktionsliste der UN Durchführungsverordnung (EU) Nummer 34/2012 als Person mit Verbindung zum Al Qaida Netzwerk aufgeführt mit der Folge, dass nach Artikel 2 der VO (EG) Nummer 881/2002 des Rates vom 27. Mai 2002 ihn betreffende Gelder einzufrieren und somit erst nach entsprechender Freigabe für Transaktionen zugänglich sind. Unter diesen einen erheblichen Aufwand verursachenden Umständen ist die Führung eines Kontos für den Beschwerdeführer der Bank nicht zumutbar.



51

## 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.

## 52

# Privatkundengeschäft f) Zahlungsverkehr

Der Zahlungsverkehr war – wie im Vorjahr – mit 5,5 Prozent vertreten.

Im Bereich des kartengebundenen Zahlungsverkehrs (3,2 Prozent) ging es wie in den Vorjahren überwiegend um die Frage der Haftung für Schäden aufgrund missbräuchlicher Verwendung abhandengekommener Zahlungskarten. Fast immer hatten die Diebe mit der Originalkarte unter korrekter Eingabe der PIN Abhebungen vom Konto vorgenommen, weshalb die Bank eine Erstattung ablehnte – zu Recht, wie der Ombudsmann befand.<sup>65</sup> Einige Beschwerdeführer, denen die Karte nicht abhandengekommen war, verlangten von der Bank die Erstattung eines unter Verwendung der PIN abgehobenen Betrages mit der Begründung, die Verfügung sei nicht von ihnen getätigt oder autorisiert worden. Auch ihnen konnte der Ombudsmann nicht helfen.<sup>66</sup> Andere trugen vor, sie hätten weniger Geld aus dem Geldausgabeautomaten erhalten, als angefordert (und vom Konto abgebucht).<sup>67</sup>

Mehrere Beschwerdeführer, die eine Kreditkartenbelastung für nicht gerechtfertigt hielten, waren der Meinung, die Bank habe diese Belastung rückgängig zu machen. Der Ombudsmann klärte sie darüber auf, dass die Bank nicht der richtige Anspruchsgegner sei.<sup>68</sup>

Im Bereich des nicht kartengebundenen Zahlungsverkehrs (2,3 Prozent) wurden wie auch in den Vorjahren nur vereinzelt fehlerhaft ausgeführte Überweisungen, zu lange Überweisungslaufzeiten oder zu spät erfolgte Gutschriften beanstandet. Mehrere Beschwerdeführer wollten eine Überweisung zurückholen, was nach Gutschrift des Betrages auf dem Konto des Begünstigten nicht mehr möglich ist.<sup>69</sup> Immer wieder verlangen Beschwerdeführer von der Bank die Rückbuchung von länger zurückliegenden Belastungen aufgrund von Einzugsermächtigungslastschriften. Der Ombudsmann kann ihnen nicht zum Erfolg verhelfen.<sup>70</sup>

Dasselbe gilt in Fällen, in denen Beschwerdeführer Opfer von Betrügern geworden sind, die nach einer seit Jahren praktizierten Masche vorgehen: Die Beschwerdeführer verkaufen einen Gegenstand über das Internet und erhalten dafür von dem Erwerber einen Auslandsscheck über einen wesentlich höhe-

ren Betrag. Auf dessen Bitte hin überweisen sie vor Scheckeinlösung den überschießenden Betrag per Western Union an einen Dritten im Ausland. Wird dann der – gefälschte – Scheck nicht eingelöst, versuchen sie, sich bei der Bank schadlos zu halten.<sup>71</sup>

Im Zusammenhang mit Überweisungen in das (europäische) Ausland werden immer wieder Entgelte moniert – meist zu Unrecht.<sup>72</sup>

Seit 31. Oktober 2009 gelten – nach Umsetzung des zivilrechtlichen Teils der Zahlungsdienstrichtlinie – 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. Viele Kunden konnten hierfür kein Verständnis aufbringen und widersprachen den geänderten Bedingungen mit der Folge, dass die Bank sie vor die Wahl stellen musste, ihren Widerspruch zurückzunehmen oder eine Kündigung des Kontos zu riskieren.<sup>73</sup>

Für die Benachrichtigung über die Nichtausführung eines Zahlungsauftrages (Überweisung, Dauerauftrag) darf die Bank seitdem nach ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis ein Entgelt erheben; die gesetzliche Grundlage findet sich in § 675 o Absatz 1 Satz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches.<sup>74</sup> Viele Beschwerdeführer wollen das nicht einsehen.<sup>75</sup> Für die Benachrichtigung über die Nichteinlösung von Lastschriften mangels Deckung gilt seit Einführung der neuen Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr am 9. Juli 2012 dasselbe. Ein Beispielsfall (N 22/13) ist auf Seite 54 abgedruckt.<sup>76</sup>

## 53

65 Ein Beispielsfall (W 42/05) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 42, ein weiterer (B 90/12) im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 44.

66 Ein Beispielsfall (M 59/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 39, ein anderer (K 84/10) im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 55, ein weiterer (K 78/12) im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 45.

67 Ein Beispielsfall (B 35/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 40.

68 Ein Beispielsfall (L 60/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 56.

69 Ein Beispielsfall (B 3/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 47.

70 Ein Beispielsfall (S 94/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 64.

71 Ein Beispielsfall (N 13/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 46.

72 Ein Beispielsfall (P 4/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 48, ein anderer (O 14/07) findet sich im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 52, ein weiterer (B 17/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 47.

73 Ein Beispielsfall (S 188/09) findet sich im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 43., ein weiterer (M 61/10) im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 58.

74 Gemäß einer Entscheidung des Bundesgerichtshofs 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.

75 Ein Beispielsfall (W 45/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 48.

76 Ein weiterer Beispielsfall (Ö 4/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 48. Die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes zum Thema „Unwirksamkeit von Entgeltklauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Rückgabe von Lastschriften mangels Deckung“ (Urteile vom 21. Oktober 1997, veröffentlicht in WM 1997, 2298 und 2300, sowie 8. März 2005 – XI ZR 154/04, veröffentlicht in BKR 2005, 241) ist damit überholt. Ein Fall, der auf Grundlage der früheren Rechtsprechung entschieden wurde (H 11/07), ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 34, ein anderer (S 30/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 57. Ein weiterer (klarstellender) Schlichtungsvorschlag (S 111/05) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 44 f. Dort hatte sich ein Beschwerdeführer gegen die Belastung mit Entgelten gewendet, die die beteiligte Bank als Inkassobank erhoben hatte, nachdem die Lastschrift von der Schuldnerbank nicht eingelöst und zurückgegeben worden war.

## Ombudsmannverfahren ■■■■■■ . / . ■■■■■■ – N 22 / 13

### Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer wendet sich dagegen, dass die Bank ihn mit Entgelten (jeweils 3 €) für die Benachrichtigung über die Nichteinlösung von Lastschriften mangels Deckung belastet.

Die Beschwerde ist unbegründet.

Nach Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuchs (Umsetzung der Zahlungsdiensterichtlinie) und nach Erlass der Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 22. Mai 2012 (XI ZR 290/11, ZIP 2012,1387) sind die Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr der neuen Lage angepasst worden, so dass die Erhebung eines – pauschalierten – Entgelts für die Benachrichtigung über Lastschriftrückgaben möglich ist. Der Beschwerdeführer wird sein Konto zukünftig so führen müssen, dass er die gegenüber seinen Gläubigern bestehende Pflicht, für vorgelegte Lastschriften ausreichend Deckung vorzuhalten, auch erfüllt; andernfalls wird er mit der Kündigung der Kontoverbindung rechnen müssen.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.



## Privatkundengeschäft g) Depotführung

In 1,9 Prozent der Fälle (2012: 2,9 Prozent) spielte die Depotführung eine Rolle. So wurde vereinzelt die steuerliche Behandlung von Erträgen durch die Bank moniert.<sup>77</sup> Einige Beschwerdeführer beanstandeten, dass die Bank Jahressteuerbescheinigungen nicht oder zu spät versandt habe.<sup>78</sup> Andere Beschwerdeführer waren der Meinung, dass sich aus dem Depotvertrag eine fortlaufende und umfassende Betreuungspflicht der Bank ergebe. Der Ombudsmann wies die Beschwerden als unbegründet ab. Ein Beispielsfall (S 205/13) ist auf Seite 56 abgedruckt.<sup>79</sup>

Daneben ging es meist um Entgelte, insbesondere die Depotführungsentgelte sind häufig Gegenstand von Auseinandersetzungen, so etwa bei unterjähriger Kündigung des Depots. Die Frage, ob die Bank berechtigt ist, für die Übertragung von Wertpapieren auf ein anderes Kreditinstitut ein gesondertes Entgelt zu berechnen<sup>80</sup>, ist hingegen kaum noch Gegenstand von Beschwerden, seit der Bundesgerichtshof<sup>81</sup> sie im Jahre 2004 grundsätzlich (zugunsten der Bankkunden) entschieden hat. Unter Bezugnahme auf diese Rechtsprechung wurde vereinzelt moniert, dass die Bank – als Empfängerbank – für die Einbuchung von Wertpapieren ein Entgelt erhoben hatte. Hier ist jedoch die Rechtslage eine andere. Da die Bank zur Entgegennahme eines Papiers, das aus einem Depot bei einer anderen Bank übertragen wird, nicht verpflichtet ist, erbringt sie eine besondere Dienstleistung, die sie dem Kunden in Rechnung stellen darf.<sup>82</sup> Selbstverständlich darf die Bank – was aber zuweilen verkannt wird<sup>83</sup> – Fremdentgelte, die ihr bei der von einem Kunden in Auftrag gegebenen Übertragung von Posten mit Auslandsverwahrung entstehen, dem Kunden in Rechnung stellen.

<sup>77</sup> Ein Beispielsfall (B 84/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 64.

<sup>78</sup> Ein Beispielsfall (P 3/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 52.

<sup>79</sup> Ein weiterer Beispielsfall (H 111/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 65.

<sup>80</sup> Eine Entscheidung des Ombudsmannes, die die ständige Schlichtungspraxis zu diesem Thema widerspiegelt (S 102/03), ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2003 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 18 f.; sie wurde außerdem veröffentlicht in der Zeitschrift „Verbraucher und Recht“ (VuR 2/2004, S. 59 f.).

<sup>81</sup> BGH, Urteile vom 30.11.2004 – XI ZR 200/03, veröffentlicht in WM 2005, 272, und ZIP 2005, 245; und XI ZR 49/04, veröffentlicht in WM 2005, 274, und ZIP 2005, 248.

<sup>82</sup> Ein Beispielsfall (J 16/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 50.

<sup>83</sup> Ein Beispielsfall (O 4/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 48.

## Ombudsmannverfahren ■■■■■■ . / . ■■■■■■ – S 205/13

### Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer hat geerbte Aktien eines Schweizer Unternehmens aus einem Depot eines Instituts in der Schweiz zum 1. Januar 2007 in sein Wertpapierdepot bei der beteiligten Bank übertragen lassen. Er moniert, dass er von der Bank erst im Jahre 2013 auf die Möglichkeit der Rückerstattung der in der Schweiz gezahlten Quellensteuer aufmerksam gemacht worden sei. Er sieht darin ein ihn schädigendes Verhalten, weil ihm die Rückzahlung in den Jahren 2006 bis 2009 dadurch entgangen sei. Er behauptet, bei Einrichtung seines Depots sei ihm erklärt worden, dass er sich um die mit den Aktien zusammenhängenden Fragen nicht mehr zu kümmern brauche; mit den Depotgebühren sei eine entsprechende zugesicherte Beratung bezahlt; es sei Aufgabe der Bank, ihn darüber aufzuklären, wie er an das ihm zustehende Geld komme. Er verlangt Ersatz seines – nicht brauchbar substantiierten – Ausfalls. Die Bank bestreitet diesen Vortrag und weist darauf hin, dass von ihr keine steuerliche Beratung geschuldet werde.

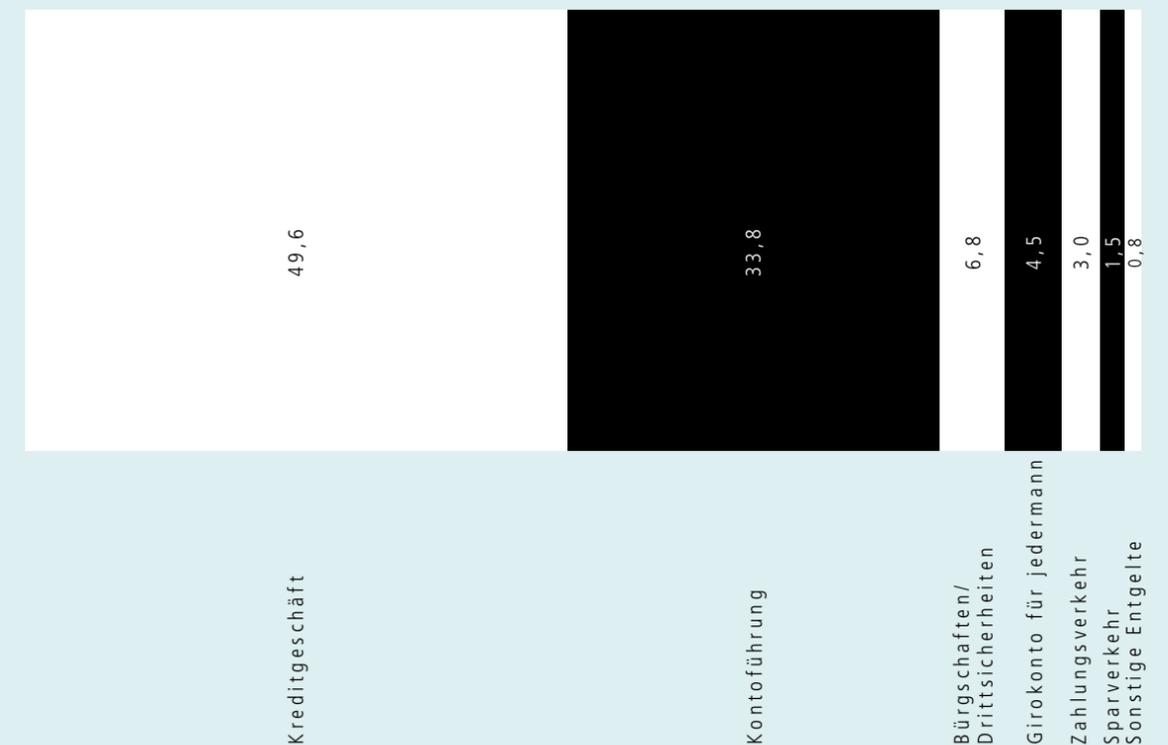
Die Beschwerde ist unbegründet.

Um die Rückerstattung von Steuern hat der Beschwerdeführer sich selbst zu kümmern; wenn er das – wie er selbst ausführt – unterlassen hat, kann er die daraus entstehenden Folgen nicht auf andere abwälzen. Die Bank trifft insoweit keine Verpflichtung. Für den Hinweis im Jahre 2013 sollte er dankbar sein, weil er selbst offenbar die Möglichkeit der Rückerstattung nicht erkannt hätte, statt diesen Hinweis – verfehlt – zu benutzen, um ein Verschulden der Bank zu konstruieren. Im Übrigen steht er nicht unter Betreuung der Bank; sie braucht ihn nicht über bestehende Ansprüche aufzuklären. Es ist außerdem irrig anzunehmen, aus dem Depotverhältnis könnten irgendwelche Pflichten zur steuerlichen Beratung oder zu steuerlichen Hinweisen abgeleitet werden. Die Behauptung, man habe ihm zugesichert, dass er sich um steuerliche Fragen nicht zu kümmern brauche, ist angesichts der Ungewöhnlichkeit einer solchen Zusicherung wenig glaubwürdig. Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

*Von Gulow*

## Sachgebiete Firmenkundengeschäft

(in Prozent)



Von den 133 Beschwerden aus dem Bereich Firmenkundengeschäft betrafen 49,6 Prozent (2012: 37,6 Prozent) das Kreditgeschäft und 33,8 Prozent (2012: 52,8 Prozent) die Kontoführung.

Selten ging es um rechtliche Probleme. Meist waren Zahlungsschwierigkeiten der Grund für die Anrufung des Ombudsmannes. 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 zu gewähren. Auch Kontokündigungen waren häufig Anlass, sich Hilfe suchend an den Ombudsmann zu wenden. In vielen Fällen konnte zumindest erreicht werden, dass sich die Parteien wieder an

einen Tisch setzten, um gemeinsam nach einer einvernehmlichen Lösung zu suchen. Sechs Beschwerdeführer wandten sich unter Hinweis auf die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“ an den Ombudsmann, weil die Bank ein auf Guthabenbasis geführtes Geschäftskonto gekündigt hatte beziehungsweise weil sie nicht bereit war, ein Geschäftskonto auf Guthabenbasis für sie einzurichten. Der Ombudsmann konnte ihnen jedoch nicht helfen, da sich die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft nur auf Privat-, nicht aber auf Geschäftskonten bezieht.<sup>84</sup>

<sup>84</sup> Siehe dazu Schlichtungsvorschlag O 16/06, abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 30.

59

## **Eingänge/Ergebnisse 2004–2014**

# 60

## Statistik 2004-2014<sup>1</sup>

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Schriftliche Eingaben insgesamt	2.140	1.684	1.554	1.486	1.869	1.893
Anfragen zum Verfahren	96	89	58	63	50	93
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	119	104	81	61	88	81
Beschwerden über andere Verbundinstitute	14	12	11	7	13	26
Beschwerden über Fremdinstitute	20	21	32	33	22	27
<b>Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR</b>	<b>1.891</b>	<b>1.458</b>	<b>1.372</b>	<b>1.322</b>	<b>1.696</b>	<b>1.666</b>
Vorgang noch in Bearbeitung befindlich	0	0	0	0	0	0
Vorgang abgeschlossen	1.891	1.458	1.372	1.322	1.696	1.666
Beschwerde nicht weiterverfolgt/ zurückgezogen	379	406	378	346	397	369
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	58	63	46	45	42	46
Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden	335	276	248	248	221	267
Vom Ombudsmann als unzulässig abgewiesen	561	235	258	315	674	595
Schlichtungsvorschlag ergangen	558	478	442	368	362	389
· Schlichtungsvorschlag zugunsten des Kunden	82	82	73	64	54	46
· Vergleichsvorschlag	77	50	36	15	12	9
· Schlichtungsvorschlag zugunsten der Bank	399	346	333	289	296	334

<sup>1</sup> Stand: 30.06.2014

# 61

	2010	2011	2012	2013	2014	Gesamt
Schriftliche Eingaben insgesamt	1.732	2.860	1.857	2.081	778	19.934
Anfragen zum Verfahren	68	90	56	73	33	769
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	48	80	58	55	25	800
Beschwerden über andere Verbundinstitute	17	17	20	14	5	156
Beschwerden über Fremdinstitute	16	21	19	11	8	230
<b>Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR</b>	<b>1.583</b>	<b>2.652</b>	<b>1.704</b>	<b>1.928</b>	<b>707</b>	<b>17.979</b>
Vorgang noch in Bearbeitung befindlich	0	0	0	0	299	299
Vorgang abgeschlossen	1.583	2.652	1.704	1.928	408	17.680
Beschwerde nicht weiterverfolgt/ zurückgezogen	329	391	414	375	131	3.915
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	50	55	72	84	29	590
Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden	332	394	285	245	92	2.943
Vom Ombudsmann als unzulässig abgewiesen	467	1.380	503	507	77	5.572
Schlichtungsvorschlag ergangen	405	432	430	717	79	4.660
· Schlichtungsvorschlag zugunsten des Kunden	41	51	45	272	11	821
· Vergleichsvorschlag	6	18	21	0	0	244
· Schlichtungsvorschlag zugunsten der Bank	358	363	364	445	68	3.595

EINLEITUNG	5	VERFAHRENSORDNUNG	64
STATISTIK	11	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	68
SACHGEBIETE	23	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	68
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2004–2014	59		
ANHANG	63		

63

## Anhang

## 64

# 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“ beziehungsweise „Banken“ genannt), die sich zur Teilnahme hieran bereit erklärt haben.<sup>1</sup>

### 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

## 65

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 versuchen, 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 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 Kunden-

## 66

beschwerdestelle 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 muss binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang der Beschwerde zu der Darstellung des Beschwerdeführers Stellung 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 bindend. Beiden Parteien steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

## 67

### 7

#### Sonstiges

##### (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.

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

## Außergerichtliche Streit- schlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen

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

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

EINLEITUNG	
STATISTIK	
SACHGEBIETE	
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2004–2014	
<b>ANHANG</b>	

5	VERFAHRENSORDNUNG	64
11	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
23	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	68
59		
<b>63</b>		

70

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](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)  
[www.bvr.de](http://www.bvr.de)

**Leiterin**

Bernadette Zawal-Pfeil  
Rechtsanwältin

**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: 30. Juni 2014



