

Tätigkeitsbericht 2015

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken · BVR

EINLEITUNG	4	INHALT	3
DIE OMBUDSPERSONEN	9		
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15		
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

1

Tätigkeitsbericht 2015

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken · BVR

EINLEITUNG	4	INHALT
DIE OMBUDSPERSONEN	9	
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15	
STATISTIK	19	
SACHGEBIETE	27	
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53	
ANHANG	57	

3

Inhalt

Einleitung	4
Die Ombudspersonen	9
Europarechtliche Regulierung der Streitschlichtung	15
Eckpunkte des neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes	17
Statistik	19
Eingänge/Ergebnisse	20
Ergebnisüberblick 2015	24
Rückblick auf 2014	25
Sachgebiete	27
Privatkundengeschäft	29
a) Kreditgeschäft	30
b) Kontoführung	36
c) Girokonto für jedermann	39
d) Anlageberatung	43
e) Zahlungsverkehr	44
f) Sparverkehr	46
g) Depotführung	47
Firmenkundengeschäft	48
Eingänge/Ergebnisse 2006–2016	53
Anhang	57
Verfahrensordnung	58
Geschäftsverteilung	62
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen	64

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15
STATISTIK	19
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

4

Einleitung

Mit Wirkung vom 2. April 2002 wurde das Ombudsmannverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe eingeführt. Seither haben Kunden genossenschaftlicher Banken die Möglichkeit, Streitigkeiten mit ihrer Bank außergerichtlich und ohne Kostenrisiko durch einen unabhängigen Schlichter klären zu lassen. Verbraucher wie Unternehmer sind so in der Lage, ihre Streitigkeiten mit der Bank am Maßstab der geltenden Rechtslage und unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen mithilfe des Ombudsmanns ohne Einschaltung eines ordentlichen Gerichts einer Lösung zuzuführen.

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

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

Die Verfahrensordnung steht – ebenso wie eine Kurzinformation zum Verfahren („Die Lösung bei Konflikten: Der Ombudsmann für Streitigkeiten zwischen Kunde und Bank“) – auf der Internetseite des BVR² oder als Falblatt zur Verfügung³.

Das Ombudsmannverfahren gilt für alle Mitgliedsbanken des BVR, die ihre Teilnahme hieran erklärt haben. Von den 1.021 Mitgliedsinstituten des BVR⁴ nehmen 939 (92 Prozent) am Verfahren teil. Auf www.bvr.de kann jeder Beschwerdeführer per Suchfunktion überprüfen, ob die eigene Bank am Om-

budsmannverfahren teilnimmt. Eine Liste der Banken, die ihre Teilnahme erklärt haben, hält die Kundenbeschwerdestelle ebenfalls bereit.

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

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

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

Soweit es um Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen, des Verbraucherkreditrechts (§§ 491 bis 509 des BGB) oder des Zahlungsdiensterechts (§§ 675 c bis 676 c des BGB) 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 diejenigen Kreditinstitute, die dem BVR angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, auf den BVR übertragen (§ 14 Absatz 3 UKlaG in Verbindung mit § 7 Absatz 1 Nummer 4 der Schlichtungsstellenverfahrensordnung). Somit ist die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank nur subsidiär zuständig für Schlichtungen von Streitigkeiten im Bereich der oben genannten gesetzlichen Vorschriften, sofern ein Mitgliedsinstitut des BVR nicht am Ombudsmannverfahren des Verbandes teilnimmt.

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15
STATISTIK	19
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

5

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

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

Schließlich hat der BVR als Träger des Ombudsmannverfahrens bereits im 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.

Ombudsmann

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

¹ Im Anhang abgedruckt.

² www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle.

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

⁴ Stand: Juli 2016.

EINLEITUNG	4	EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9		
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15		
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

6

§ 15 a E G Z P O

(1)

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

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

[...]

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

[...]

(3)

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

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15
STATISTIK	19
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

7

Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

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

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

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



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

EINLEITUNG	4	DIE OMBUDSPERSONEN	11
DIE OMBUDSPERSONEN	9		
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15		
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

9

Die Ombudspersonen

EINLEITUNG	4	DIE OMBUDSPERSONEN	11
DIE OMBUDSPERSONEN	9		
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15		
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

11

Die Ombudspersonen

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

In den Jahren 2005, 2008, 2011 sowie 2014 bestellte ihn der Vorstand des BVR – nachdem der gemäß der Verfahrensordnung zu konsultierende Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) keine seine Qualifikation oder Unparteilichkeit infrage stellenden Einwände erhoben hatte – für jeweils eine weitere Amtsperiode von drei Jahren zum Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe.

Seit Oktober 2015 übt Professor Dr. Franz Häuser sein Amt als Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe aus; er war seit 2002 Stellvertreter des Ombudsmanns. Professor Dr. Franz Häuser war Co-Direktor des Instituts für Deutsches und Internationales Bank- und Kapitalmarktrecht der Juristenfakultät der Universität Leipzig und vormaliger Rektor der Universität Leipzig.

Im Februar 2015 nahmen die Herren Gerhard Götz, Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Bamberg, sowie Werner Borzutzki-Pasing, Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Düsseldorf a.D., ihre Ämter als Ombudsmänner auf.

12



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



Prof. Dr. Franz Häuser

1945

Geboren in Limburg an der Lahn

1965–69

Studium der Rechtswissenschaft an den Universitäten Marburg und Bonn

1974

Zweite juristische Staatsprüfung

1978

Promotion

1991

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

1993

Ernennung zum Universitätsprofessor

2003–10

Rektor der Universität Leipzig

2011

Versetzung in den Ruhestand

2015

Tätigkeit als Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe

13



Gerhard Götz

1951

Geboren in Neudrossenfeld

1972–76

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

1979

Zweite juristische Staatsprüfung

1967

Promotion

1979–80

Richter auf Probe am Landgericht Bayreuth

1981–83

Staatsanwalt bei der Staatsanwaltschaft
Bayreuth

1983–91

Richter am Amtsgericht Kulmbach

1991–94

Richter am Landgericht Bayreuth

1994–96

Staatsanwalt als Gruppenleiter bei der
Staatsanwaltschaft Bayreuth

2003–08

Vizepräsident des Landgerichts Hof

2008–16

Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht
Bamberg

2015

Bestellung zum Ombudsmann der deutschen
genossenschaftlichen Bankengruppe



Werner Borzutzki-Pasing

1950

Geboren in Merode

1970–77

Studium der Rechtswissenschaften
an der Universität Köln

1980

Zweite juristische Staatsprüfung

1980–81

Richter auf Probe am Landgericht Köln

1982–2000

Richter am Landgericht Köln

2000–10

Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht
Köln

2010–15

Ernennung zum Vorsitzender Richter am
Oberlandesgericht Düsseldorf

2015

Versetzung in den Ruhestand

2016

Bestellung zum Ombudsmann der deutschen
genossenschaftlichen Bankengruppe

EINLEITUNG	4	EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	16
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ECKPUNKTE DES NEUEN VERBRAUCHERSTREIT-	
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15	BEILEGUNGSGESETZES	17
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

15

Europarechtliche Regulierung der Streitschlichtung

16

Europarechtliche Regulierung der Streitschlichtung

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

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

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

Die Organisation, Finanzierung und die Verfahrensordnung der Kundenbeschwerdestelle des BVR muss jedoch vorrangig den Vorschriften des UKlaG und der vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz noch zu erlassenden Rechtsverordnung entsprechen. Die Regelungen in der noch zu erlassenden Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 UKlaG und ihr Verfahren (kurz: Finanzschlichtungsstellenverordnung oder FinSV) haben somit Vorrang vor den entsprechenden Regelungen des VSBG. Die FinSV lag zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses nur im Entwurf vor.

Nicht zuletzt deswegen hat der Gesetzgeber in der Übergangsvorschrift des § 16 Absatz 2 UKlaG geregelt, dass die Schlichtungsstellen der Verbände, denen die Schlichtungsaufgabe gemäß § 7 Absatz 1 und 2 der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung bereits wirksam übertragen wurde, bis zum 1. Februar 2017 als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen gelten. Die Kundenbeschwerdestelle des BVR kann somit während dieser Übergangszeit weiter tätig sein nach den bisherigen rechtlichen Rahmenbedingungen, bis sie ihre Verfahrensordnung an die Neuregelungen der FinSV angepasst hat und als private Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt wird.

¹ Bundesgesetzblatt I 2016, 2542.

17

Eckpunkte des neuen Verbraucherstreitbeilegungs- gesetzes

Die Abschnitte 1 bis 3 (§§ 1–29 VSBG) regeln sowohl die Voraussetzungen als auch das Verfahren von privaten Verbraucherschlichtungsstellen, die auf Antrag die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag gemäß § 310 Absatz 3 BGB oder über dessen Bestehen durchführt; arbeitsvertragliche Streitigkeiten sowie nichtwirtschaftliche Dienstleistungen sind von der Streitschlichtung ausdrücklich ausgeschlossen.

Der Streitmittler muss über die Rechtskenntnisse, insbesondere im Verbraucherrecht, das Fachwissen und die Fähigkeiten verfügen, die für die Beilegung von Streitigkeiten erforderlich sind. Er muss die Befähigung zum Richteramt besitzen oder aber zertifizierter Mediator sein.¹

Wesentliche Neuregelungen im VSBG sind die neuen Informationspflichten der Unternehmen und der Verbraucherschlichtungsstellen. Allgemein haben Unternehmen ab dem 1. Februar 2017 den Verbraucher darüber auf ihrer Website und zusammen mit ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu informieren, inwieweit sie bereit sind, am Streitbeilegungsverfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen. Dasselbe gilt, wenn in einem konkreten Einzelfall ein Streit nicht beigelegt werden konnte.

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

vertrag oder einen Online-Kaufvertrag mit Unternehmen beziehungsweise einem genossenschaftlichen Kreditinstitut abgeschlossen haben, sich mit ihrer Beschwerde an eine zentrale Anlaufstelle wenden können. Selbstverständlich können sich diese Kunden auch direkt an die Kundenbeschwerdestelle des BVR wenden.

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

Eine freiwillige Beantragung der Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle des BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle vermeidet die nur subsidiär gegebene gesetzliche Zuständigkeit der behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen, beispielsweise der Deutschen Bundesbank beziehungsweise Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, vergleiche § 14 Absatz 1 UKlaG. Die Länder haben darüber hinaus ein ergänzendes Angebot an behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen bereitzustellen, vergleiche § 29 VSBG. Der Antrag auf Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle wird vom Bundesamt für Justiz bearbeitet und setzt Angaben zum Trägerverein, zur Schlichtungsstelle und zu den materiellen Anerkennungsvoraussetzungen gemäß § 24 VSBG voraus.

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

¹ Das VSBG ist hier strenger als die ADR-Richtlinie, die nur ein allgemeines Rechtsverständnis des Streitmittlers verlangt (vergleiche Erwägungsgrund Nummer 36).

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGNISSE	20
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGNISÜBERBLICK 2015	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15	RÜCKBLICK AUF 2014	25
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

19

Statistik

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	20
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGEBNISÜBERBLICK 2015	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15	RÜCKBLICK AUF 2014	25
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

20

Eingänge / Ergebnisse

Die Kundenbeschwerdestelle wurde nach zwei Entscheidungen des Bundesgerichtshofs vom 28. Oktober 2014¹ auch im Jahr 2015 mit einer erheblich höheren Anzahl von Beschwerden zum Thema Kreditbearbeitungsentgelte konfrontiert. Die Bearbeitung der Flut von Beschwerden, die noch im Jahr 2014 bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangen sind, konnte selbst im Jahr 2015 noch nicht vollständig abgeschlossen werden. Wegen der Vielzahl der Eingaben konnten bis zum Stichtag 31. Juli 2016, der diesem Tätigkeitsbericht zugrunde liegt, nicht alle Beschwerdeeingänge aus dem Jahr 2015 erfasst werden. Es fehlen jedoch lediglich die zum Thema Kreditbearbeitungsentgelt eingegangenen Beschwerden im Zeitraum ab März 2015. Alle Beschwerdeeingänge zu den übrigen Themen wurden erfasst. Die folgenden statistischen Angaben beziehen sich somit auf die bis zum oben genannten Stichtag erfassten Beschwerden.

Vom 1. Januar bis einschließlich 31. Dezember 2015 waren insgesamt 3.435 schriftliche Eingaben zu verzeichnen. 3.124 davon waren Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Ombudsmanns fielen.

Weitere 94 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die nicht am Ombudsmannverfahren teilnehmen. 18 davon, die fast ausschließlich die Anwendung des Verbraucherkreditrechts betrafen, wurden an die sodann zuständige Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank abgegeben. Fünf Beschwerden wurden an den jeweils zuständigen regionalen Prüfungsverband weitergeleitet. Weitere acht 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. 62 Beschwerdeführer wurden schriftlich darüber informiert, dass die Bank nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Eine Beschwerde wurde nicht weiterverfolgt.

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

Weitere 64 Beschwerden richteten sich gegen Fremdinstitute (zum Beispiel private Banken oder Sparkassen). Sie wurden an die jeweils zuständige Schlichtungsstelle (so an den Ombudsmann der privaten Banken oder an die Kundenbeschwerdestelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband) abgegeben. In den übrigen Fällen wurden die Beschwerdeführer über die fehlende Zuständigkeit informiert.

Daneben waren – neben ungezählten telefonischen Anfragen – noch 112 schriftliche Anfragen zum Verfahren zu verzeichnen.

Insgesamt 3.124 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die am Ombudsmannverfahren teilnehmen.

Schriftliche Eingaben insgesamt 3.435

Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	3.124
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	94
Beschwerden über andere Verbundinstitute	41
Beschwerden über Fremdinstitute	64
Anfragen zum Verfahren	112

483 Beschwerdeführer haben die Angelegenheit nicht weiterverfolgt (412 beziehungsweise ihre Beschwerde zurückgezogen (71) – 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 1.088 Vorgängen konnten 319 – also 29,3 Prozent (Vorjahr: 69,5 Prozent) – im Sinne der erklärten Zielsetzung des Verfahrens bereits im Rahmen der Vorprüfung durch die Kundenbeschwerdestelle beim BVR einer einvernehmlichen Lösung zugeführt werden: In 231 von diesen Fällen wurde dem Begehren des Beschwerdeführers ganz entsprochen.

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	20
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGEBNISÜBERBLICK 2015	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15	RÜCKBLICK AUF 2014	25
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

21

In weiteren 78 Fällen konnte eine Einigung zwischen den Parteien erzielt werden. In 10 Fällen ließ sich 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 Ombudsmanns führen fast immer dazu, dass die Bank ihren Rechtsstandpunkt noch einmal überdenkt. Lässt sich der Vorgang nicht mehr in jeder Einzelheit aufklären oder ist die Rechtslage unklar, wird häufig von der Bank ein Vergleichsvorschlag gemacht. Wird dieser von dem Beschwerdeführer akzeptiert, kann das Verfahren ebenfalls abgeschlossen werden. Dasselbe gilt, wenn Anlass für die Beschwerde ein Verständnisproblem beziehungsweise eine falsche Vorstellung von der Rechtslage war und das Missverständnis aufgeklärt werden kann.

Dem Ombudsmann müssen dann nur noch die nicht im Vorprüfungsverfahren zu behebbenden Kontroversen vorgelegt werden. Von den abschließend behandelten Fällen waren dies 769. 207 davon – also immerhin 27 Prozent – erfüllten nicht die Zulässigkeitsvoraussetzungen, weil etwa zur Klärung des streitigen Sachverhalts eine Beweisaufnahme (meist Zeugenvernehmung) erforderlich gewesen wäre (Nummer 6 Absatz 4 VerFO), die Angelegenheit bereits die Gerichte oder die Staatsanwaltschaft beschäftigte (Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstaben a und c VerFO), der mögliche Anspruch bei Einleitung des Ombudsmannverfahrens bereits verjährt war und die Bank die Einrede der Verjährung erhoben hatte (Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d VerFO) oder die Beschwerde nicht – wie es die Verfahrensordnung

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

In 562 Fällen haben die Parteien einen Schlichtungsvorschlag erhalten, verbunden mit dem Hinweis, dass sie nicht verpflichtet sind, ihn anzunehmen.

In 387 Fällen (68,9 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 63 von diesen Fällen (16,3 Prozent) die Beschwerdeführer den für sie ungünstigen Schlichtungsvorschlag akzeptiert und letztlich eingesehen, dass sie sich in einem Rechtsirrtum befunden hatten. Ausschlaggebend ist gerade in den Fällen, in denen den Erwartungen des Beschwerdeführers nicht entsprochen werden kann, dass der Ombudsmann sorgfältig begründet, dass und warum die Bank korrekt gehandelt und 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 insgesamt 175 Fällen hat somit der Beschwerdeführer im Schlichtungsverfahren recht bekommen. Zählt man die 319 bereits im Vorfeld einvernehmlich geklärten Vorgänge hinzu, dann kann festgestellt werden, dass von den im Ombudsmannverfahren abschließend behandelten und zum Verfahren zugelassenen 881 Beschwerden (= 1.088 im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden abzüglich 207 unzulässige Eingaben) insgesamt 494, also 56,1 Prozent, zugunsten der Kunden ausgegangen sind (siehe Grafik auf Seite 22). In weiteren 63 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.

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	20
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGEBNISÜBERBLICK 2015	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15	RÜCKBLICK AUF 2014	25
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

22

Verfahrensausgang

881 Beschwerden



Zugunsten der Beschwerdeführer
Zugunsten der Bank

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	20
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGEBNISÜBERBLICK 2015	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15	RÜCKBLICK AUF 2014	25
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

23

Musterdokument für ein Annahmeformular

Hinweis

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

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

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

Ombudsmannverfahren

Beschwerdeführer(in): _____

Aktenzeichen: _____

Schlichtungsvorschlag vom: _____

Der Schlichtungsvorschlag

_____ wird angenommen.

_____ wird nicht angenommen.

Datum und Unterschrift(en), ggf. Stempel

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	20
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGEBNISÜBERBLICK 2015	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15	RÜCKBLICK AUF 2014	25
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

24

Statistik Ergebnisüberblick 2015

(bis zum 31. Juli 2016 erfasste Eingänge)

Insgesamt 3.124 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die am Ombudsmannverfahren teilnehmen.

Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken	3.124
<i>Vorgang noch in Bearbeitung befindlich</i>	1.469
<i>Vorgang abgeschlossen¹</i>	1.655
Beschwerde nicht weiterverfolgt oder zurückgezogen	483
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	84
Im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden	1.088
<i>Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden</i>	319
Begehren ganz entsprochen	231
Einigung erzielt	78
Vorgang erläutert/Missverständnis aufgeklärt	10
<i>Dem Ombudsmann vorzulegende Beschwerden</i>	769
Als unzulässig abgewiesen	207
– Anderweitige Anhängigkeit	9
– Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen	0
– Außergerichtlicher Vergleich	1
– Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens	3
– Strafanzeige erstattet	6
– Verjährung	29
– Rechtsgrundsätzliche Bedeutung	5
– Beweisaufnahme erforderlich	54
– Geschäftspolitische Entscheidung	17
– Kein Ziel im Sinne der Verfahrensordnung	38
– Beschwerdegegenstand nicht ermittelbar	15
– Satzungsrechtliche Fragen	14
– Kunde-Bank-Beziehung nicht betroffen	2
– Kein Kunde	9
– Sonstiges	5
Schlichtungsvorschlag ergangen	562
– Zugunsten des Kunden	154
· von beiden Parteien angenommen	69
· von der Bank nicht angenommen	85
– Vergleich angeregt	21
· von beiden Parteien angenommen	12
· vom Kunden nicht angenommen	5
· von der Bank nicht angenommen	4
– Zugunsten der Bank	387
· von beiden Parteien angenommen	63
· vom Kunden nicht angenommen	324

¹ Stand: 31. Juli 2016.

EINLEITUNG	4	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	20
DIE OMBUDSPERSONEN	9	ERGEBNISÜBERBLICK 2015	24
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15	RÜCKBLICK AUF 2014	25
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

25

Statistik Rückblick auf 2014

Nicht alle Beschwerden aus dem Jahr 2014 konnten im Laufe des Jahres 2015 abgeschlossen werden, wie der statistische Überblick zeigt:

Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken	17.863
<i>Vorgang noch in Bearbeitung befindlich</i>	3.881
<i>Vorgang abgeschlossen</i>	13.982
Beschwerde nicht weiterverfolgt oder zurückgezogen	1.922
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	113
Im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden	11.947
<i>Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden</i>	8.589
Begehren ganz entsprochen	7.352
Einigung erzielt	639
Vorgang erläutert/Missverständnis aufgeklärt	598
<i>Dem Ombudsmann vorzulegende Beschwerden</i>	3.358
Als unzulässig abgewiesen	1.026
– Anderweitige Anhängigkeit	15
– Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen	1
– Außergerichtlicher Vergleich	4
– Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens	31
– Strafanzeige erstattet	4
– Verjährung	561
– Rechtsgrundsätzliche Bedeutung	28
– Beweisaufnahme erforderlich	109
– Geschäftspolitische Entscheidung	33
– Kein Ziel im Sinne der Verfahrensordnung	106
– Beschwerdegegenstand nicht ermittelbar	70
– Satzungsrechtliche Fragen	15
– Kunde-Bank-Beziehung nicht betroffen	1
– Kein Kunde	14
– Sonstiges	34
Schlichtungsvorschlag ergangen	2.332
– Zugunsten des Kunden	607
· von beiden Parteien angenommen	321
· von der Bank nicht angenommen	286
– Vergleich angeregt	4
· von beiden Parteien angenommen	2
· von der Bank nicht angenommen	2
– Zugunsten der Bank	1.721
· von beiden Parteien angenommen	424
· vom Kunden nicht angenommen	1.297

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	48
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15		
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

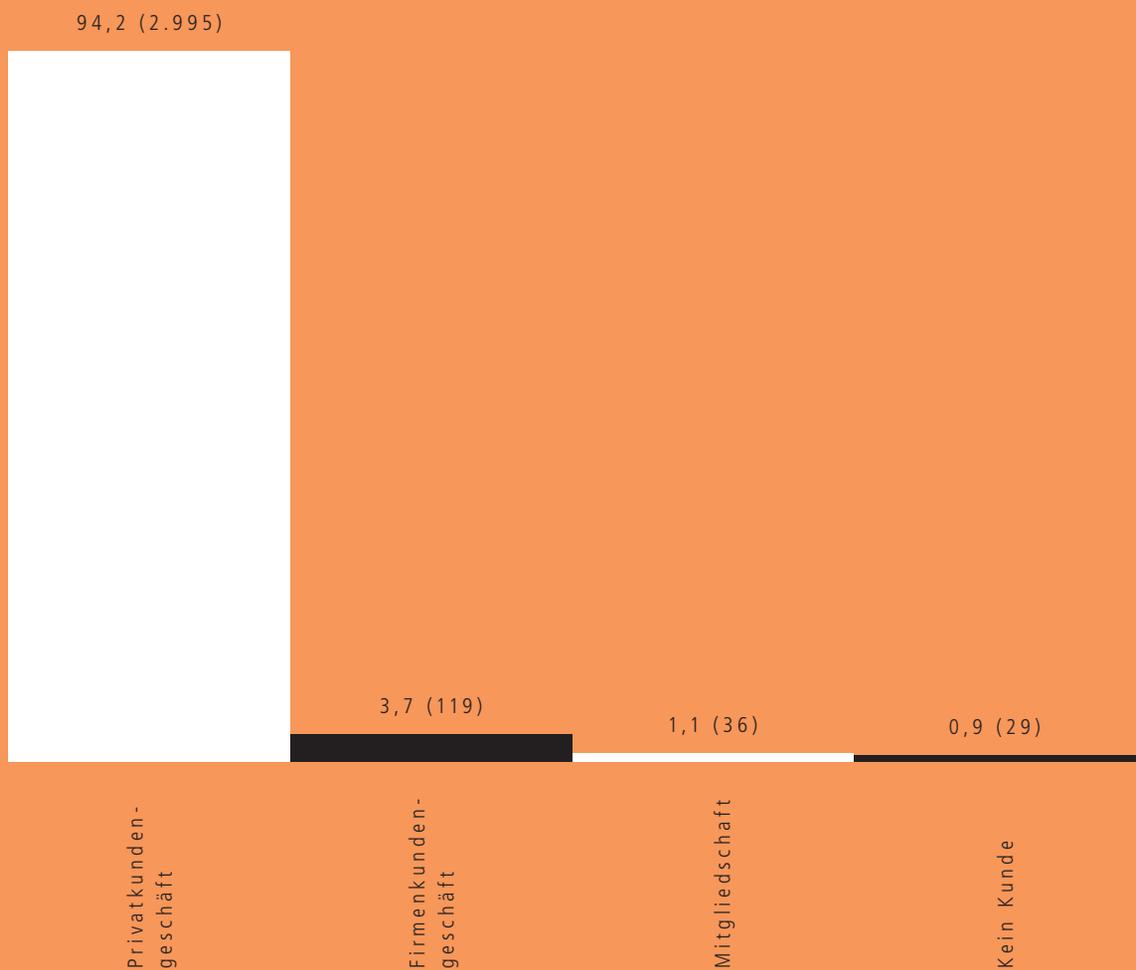
27

Sachgebiete

28

Sachgebiete

(in Prozent, Anzahl der Fälle in Klammern)



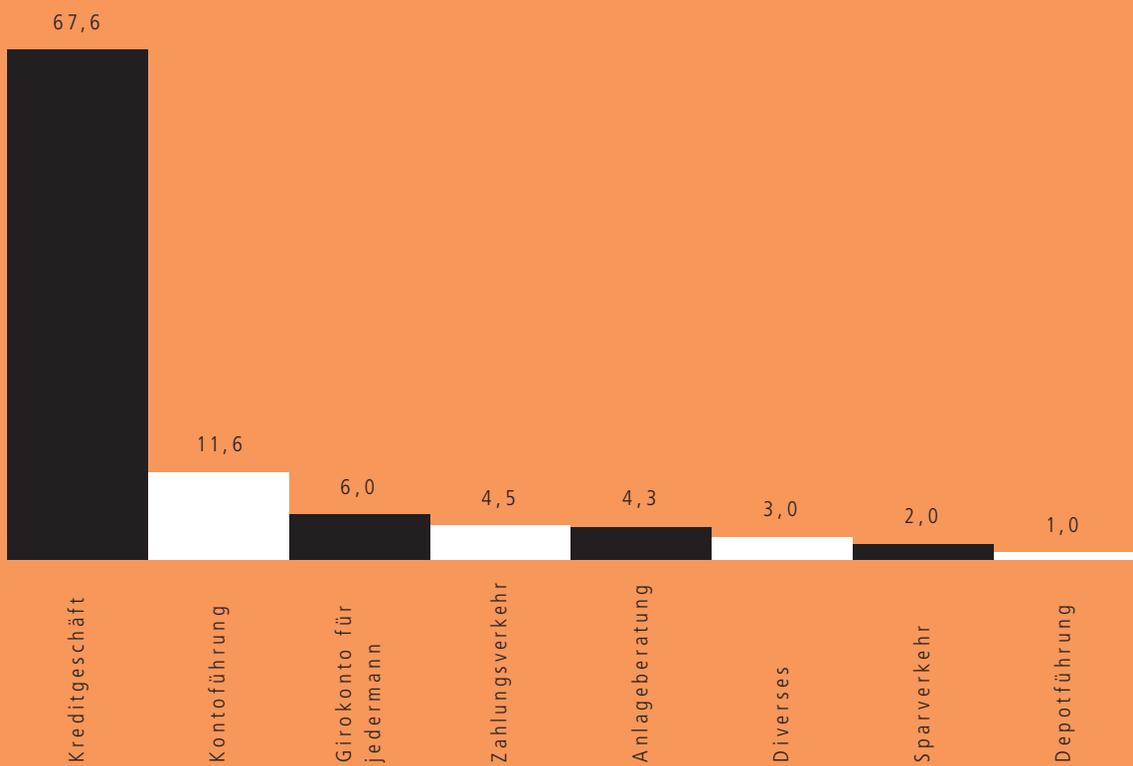
An den Ombudsmann können sich sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden wenden. Es sind jedoch überwiegend Privatpersonen, die Hilfe beim Ombudsmann suchen. Im Berichtszeitraum lag der Anteil der Privatkundenbeschwerden am Gesamtaufkommen bei 94,2 Prozent, der Firmenkundenanteil bei lediglich 3,7 Prozent (2014: 5,9 Prozent).

0,9 Prozent der Beschwerdeführer waren gar keine Kunden der Bank, weshalb eine Schlichtung durch den Ombudsmann nicht in Betracht kam, und in 1,1 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.

29

Sachgebiete Privatkundengeschäft

(in Prozent)



Die von Privatkunden eingereichten Beschwerden betrafen alle Bereiche des Bankgeschäfts. Der größte Anteil von 67,6 Prozent betraf das Kreditgeschäft. Auf die Kontoführung (einschließlich P-Konto) entfiel ein Anteil von 11,6 Prozent. Der Anteil an Beschwerden

zum „Girokonto für jedermann“ betrug 6 Prozent. Die Anlageberatung war mit 4,3 Prozent vertreten, der Zahlungsverkehr schlug mit 4,5 Prozent zu Buche, der Sparverkehr mit 2 Prozent.

30

Privatkundengeschäft

a) Kreditgeschäft

Mit einem Anteil von 67,6 Prozent (2014: 90,5 Prozent) war das Kreditgeschäft vertreten.

Der hohe Anteil ist der Beschwerdewelle zu verdanken, die verschiedene Entscheidungen des Bundesgerichtshofs (BGH) zum Thema Kreditbearbeitungsentgelte ausgelöst haben, und die auch im Berichtszeitraum 2015 nicht abriss. Zunächst hatte der XI. Zivilsenat des BGH in zwei Revisionsverfahren am 13. Mai 2014 entschieden, dass vorformulierte Bestimmungen über ein Bearbeitungsentgelt in Darlehensverträgen zwischen einem Kreditinstitut und einem Verbraucher unwirksam sind.¹

Am 28. Oktober 2014 schließlich entschied der XI. Senat dann in zwei weiteren Entscheidungen², dass die regelmäßige Verjährung von drei Jahren erst Ende des Jahres 2011 zu laufen begonnen habe, weil eine Klageerhebung den Kunden bis 2011 nicht zumutbar gewesen sei. Wurden Kreditbearbeitungsentgelte somit vor dem Jahr 2012 an die Bank entrichtet, so sind etwaige Rückforderungsansprüche mit Beginn des Berichtszeitraums bereits verjährt.

Häufig wurden die Beschwerden kurz vor Ablauf der Verjährungsfrist bei der nicht zuständigen Kundenbeschwerdestelle, also bei einem anderen Verband, eingereicht und erst nach Ablauf der Verjährungsfrist an die zuständige Kundenbeschwerdestelle zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet. In diesen Fällen haben die Ombudsleute zugunsten der Kunden den Ablauf der Verjährungsfrist durch die Einreichung der Beschwerde bei der nicht zuständigen Kundenbeschwerdestelle als gehemmt angesehen.

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

stimmungen des Verbraucherdarlehensrechts einschränkt, ausschließt und modifiziert.

Sehr viele Fälle gingen aber auch zugunsten der Banken aus.

Soweit es um Darlehen aus Fördermitteln ging, die mit einem Auszahlungsabschlag ausgereicht worden waren, lehnte der Ombudsmann eine Erstattung nicht nur ab, weil die Bank den Auszahlungsabschlag gar nicht vereinnahmt hatte, sondern auch unter Hinweis darauf, dass die bisherige obergerichtliche Rechtsprechung auf subventionierte Kredite nicht übertragen werden könne.³

Keinen Erfolg hatten Beschwerdeführer, die unter Hinweis auf die neue Rechtsprechung alle nur erdenklichen Entgelte (aus meist verjährter Zeit) erstattet wünschten, so zum Beispiel Kosten für Vertragsänderungen, eine Schuldhafentlassung oder die vorzeitige Ablösung eines Darlehens bis hin zu Zinssicherungsprämien und Bereitstellungsprovisionen. Die Beschwerdeführer wurden darüber aufgeklärt, dass die von ihnen geltend gemachten Ansprüche nicht unter die Rechtsprechung des BGH vom 28. Oktober 2014 fallen; so zum Beispiel im Schlichtungsvorschlag B 54/15:

„Der Beschwerdeführer verlangt von der Bank Rückzahlung der von ihm in den Jahren 2010 und 2014 an die Bank gezahlten ‚Bereitstellungsprovisionen‘ von monatlich 0,25 Prozent und beruft sich dafür auf die beiden Urteile des BGH vom 13. Mai 2014 (XI ZR 405/12, WM 2014, 1224, und XI ZR 170/13, WM 2014, 1325), die allerdings von den Banken in Rechnung gestellte Bearbeitungsgebühren betreffen. Er sieht in den Bereitstellungsgebühren verdeckte Bearbeitungsgebühren. Die Bank legt dar, dass der Beschwerdeführer kein ‚Bearbeitungsentgelt‘ gezahlt habe.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Die entrichtete Bereitstellungsprovision (früher auch Bereitstellungsinsen genannt) ist keine Bearbeitungsgebühr, sondern eine Gegenleistung des Kunden für eine zusätzliche Leistung der Bank. Damit wird zwar kein Entgelt (Zins) für die Nutzung der Darlehensvaluta entrichtet, wohl

31

aber handelt es sich um ein Entgelt für eine Zusatzverpflichtung der Bank, dem Kunden die versprochenen Darlehensmittel während der vereinbarten Zeit ab Abruf zur Verfügung zu stellen. Die Rechtsprechung hat solche vereinbarten Bereitstellungszinsen von 0,25 Prozent pro Monat oder 3 Prozent pro Jahr als banküblich und unbedenklich angesehen (BGH WM 1994, 583, 584; BGH WM 1986, 156, 157; Nobbe, Zulässigkeit von Bankentgelten, WM 2008, 185, 191).“

Keinen Erfolg hatten auch die Beschwerdeführer, die sich eine „Erstattung“ von Kreditbearbeitungsentgelten erhofft hatten, die nachweislich weder vereinbart noch belastet worden waren.

Bei Konsumentenkrediten (47,1 Prozent) ging es ansonsten wie immer 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.

Bei Immobiliarkrediten (17,9 Prozent) gab es – wie in den Vorjahren – wieder eine Reihe von Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einer beabsichtigten vorzeitigen Ablösung von Darlehen standen. So sind laufzeitunabhängige Kündigungen eines Darlehens mit Zinsfestschreibung grundsätzlich (vergleiche § 489 Absatz 1 Nummer 1 BGB) nicht möglich. Viele Beschwerdeführer beanstandeten die Höhe einer Vorfälligkeitsentschädigung beziehungsweise eines Vorfälligkeitsentgelts oder waren der Meinung, die Bank könne von ihnen weder eine Vorfälligkeitsentschädigung noch ein Entgelt für die Abrechnung des Darlehens verlangen. In diesem Zusammenhang war oft strittig, ob die Bank die Möglichkeit des Kunden zu künftigen Sondertilgungen schadensmindernd zu berücksichtigen habe. Diese Frage ist nach Ansicht

der Ombudsleute zu bejahen, weil bereits der Wortlaut des § 490 Absatz 2 Satz 3 BGB („Schaden [...], der [...] aus der vorzeitigen Kündigung entsteht“) bedingt, dass zwischen den Parteien vereinbarte zukünftige Sondertilgungsrechte bei der Bemessung der Vorfälligkeitsentschädigung Berücksichtigung finden müssen.⁴

Lassen Kunden ein bei ihrer Bank aufgenommenes Darlehen von einem anderen Kreditinstitut ablösen, gibt es häufig Streit um die Kosten der Abwicklung, also den Aufwand etwa für die Vorbereitung und Abwicklung des Treuhandauftrags und die Abtretung der sichernden Grundschuld. Ein Anspruch des Darlehensnehmers auf Freigabe (Löschung) der dinglichen Sicherheit besteht erst nach Rückzahlung des Darlehens und nicht schon im Vorfeld. Die beanstandeten Entgelte betreffen hier freiwillige Leistungen der Bank im Rahmen der Darlehensablösung, die sie allein im Interesse des Darlehensnehmers erbringt und dafür ein Entgelt verlangen darf, wie der folgende (auszugsweise) Schlichtungsvorschlag V 17/15 zeigt:

„Die Beschwerdeführerin beanstandet die Berechnung eines Entgelts von 130,00 Euro, das die Bank für die Mitwirkung an der Ablösung eines Grundschuldardarlehens gemäß einer ihr erteilten Ablösevollmacht berechnet hat.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Die beanstandeten Entgelte betreffen freiwillige Leistungen der Bank im Rahmen der Darlehensablösung, mit der sie sich allein im Interesse des Darlehensnehmers und der die weitere Finanzierung übernehmenden Bank an der Ablösung des Darlehens durch die Freigabe (Abtretung) ihrer Sicherheit beteiligt hat. Zu einer kostenfreien Mitwirkung ist sie unter keinem rechtlichen Gesichtspunkt verpflichtet gewesen, denn ein Anspruch des Darlehensnehmers auf Freigabe (Löschung) der dinglichen Sicherheit besteht erst nach Rückzahlung des Darlehens (vergleiche § 1144 BGB) und nicht schon in deren Vorfeld. [...]“

32

Die Notarkosten, die bei einer Umschuldung im Zusammenhang mit der Grundschuldübertragung anfallen, sind immer wieder Grund für Meinungsverschiedenheiten. Sie sind von dem Auftraggeber, also vom Kunden, zu tragen.

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.

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.

Auch im Berichtszeitraum gingen wieder Beschwerden ein, mit denen die Erstattung von Entgelten für die Wertermittlung von Beleihungsobjekten verlangt wurde. Nach ständiger Rechtsprechung des BGH prüfen und ermitteln Kreditinstitute den Wert von Immobilien bei Kreditgeschäften grundsätzlich nur im eigenen Interesse sowie im Interesse der Sicherheit des Bankensystems, nicht aber im Kundeninteresse (vergleiche BGH, Urteil vom 4. März 2008 – XI ZR 288/06, BGH NJW 1982, 1520; NJW 1992, 1820). Die damit verbundenen Kosten können deshalb nur individualvertraglich, nicht aber durch ein in Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegtes Entgelt auf die Kunden abgewälzt werden. Das Vorliegen Allgemeiner Geschäftsbedingungen wurde von den Ombudsmännern teils auch dann bejaht, wenn Kunden die Bank im Rahmen eines gesonderten, vorgeformulierten Geschäftsbesorgungsvertrags mit der Gutachtenerstellung durch einen Sachverständigen beauftragt und sich mit der Übernahme der dabei entstehenden Kosten einverstanden erklärt hatten.⁵

Sehr viele Beschwerdeführer monierten Darlehenskontoführungsgebühren. Nach dem Urteil des BGH vom 7. Juni 2011⁶, das entsprechende Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Kreditinstituts für unwirksam erklärt hat, ist diese Rechtsfrage zwar längst geklärt. Das Entgelt wird

seither von den Mitgliedsinstituten nicht mehr erhoben und sie erstatten die Entgelte, wenn die Kunden bei ihnen vorstellig werden – allerdings nur für die nicht verjährte Zeit, wobei die Regelverjährung des § 195 BGB gilt.

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

In 79 Fällen (2,6 Prozent) versuchten die Beschwerdeführer, sich unter Hinweis darauf, dass die bei Vertragsschluss erteilte Widerrufsbelehrung nicht den gesetzlichen Anforderungen entspreche, den Verpflichtungen aus den von ihnen abgeschlossenen langfristigen Darlehensverträgen zu entziehen. Sie machen damit von einem Rechtsbehelf Gebrauch, der erst seit 2002 besteht, als das Widerrufsrecht auf Verbraucherdarlehensverträge ausgedehnt worden ist, vergleiche §§ 491, 495 BGB.

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

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

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

Auch der Einwand der Verwirkung durch die Bank konnte meist nicht greifen, wenn die Bank eine fehlerhafte Widerrufsbelehrung verwendet hat und damit die Situation der Widerrufbarkeit eines noch nicht vollständig abgewickelten Vertrags selbst herbeigeführt hat, wie der folgende Schlichtungsvorschlag B 46/15 (nur auszugsweise) deutlich macht:

„[...] Der Widerruf (des noch laufenden Vertrags) ist auch nicht treuwidrig oder verwirkt

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15
STATISTIK	19
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	48

29
48

33

(§ 242 BGB). Der bloße Zeitablauf reicht für die Annahme eines rechtsmissbräuchlichen Verhaltens ohnehin nicht aus (vergleiche BGH, Urteil vom 16. April 1986 – VIII ZR 79/85, BGHZ 97, 351). Die mit der unterlassenen oder nicht ordnungsgemäßen Widerrufsbelehrung verbundenen Nachteile hat grundsätzlich der Geschäftspartner des Verbrauchers zu tragen (vergleiche BGH, Urteil vom 18. Oktober 2004 – II ZR 352/02, juris). Ein schutzwürdiges Vertrauen kann die Bank schon deshalb nicht in Anspruch nehmen, weil sie die Situation selbst herbeigeführt hat, indem sie den Beschwerdeführern keine ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung erteilte (vergleiche BGH, Urteil vom 7. Mai 2014 – IV ZR 76/11, juris). Das Widerrufsrecht ist auch grundsätzlich nicht von dem Motiv des Widerrufenden abhängig (vergleiche OLG Dresden, Urteil vom 11. Juni 2015 – 8 U 1760/14, juris). Die Bank ist außerdem nicht schutzwürdig, weil sie die Möglichkeit der Nachbelehrung nicht genutzt hat (vergleiche OLG Hamm, Beschluss vom 25. August 2014 – I-31 U 74/14, 31 U 74/14, juris; OLG Hamm, Urteil vom 4. November 2015 – 31 U 64/15, juris; OLG Brandenburg, Urteil vom 20. Januar 2016 – 4 U 79/15, juris; OLG Stuttgart, Urteil vom 29. September 2015 – 6 U 21/15, juris; OLG Dresden am angegebenen Ort).

Soweit der Widerruf eines Darlehensvertrags in der obergerichtlichen Rechtsprechung vereinzelt als eine gemäß § 242 BGB unzulässige Rechtsausübung angesehen wird, wenn der Verbraucher aus Vertragsreue widerruft, etwa weil das marktübliche Zinsniveau für solche Darlehen deutlich unter den Vertragszins gefallen ist (vergleiche OLG Frankfurt, Urteil vom 11. November 2015 – 19 U 40/15, juris; OLG Düsseldorf, Urteil vom 21. Januar 2016 – I-6 U 296/14, 6 U 296/14, juris), steht dies mit den höchstrichterlich entwickelten Grundsätzen nicht in Einklang. [...]"

In etlichen Fällen wurde der Darlehensvertrag hingegen erst nach vollständiger Abwicklung des Darlehensverhältnisses widerrufen. Die Frage der Verwirkung (§ 242 BGB) ist bei dieser Fallgruppe in der aktuellen obergerichtlichen Rechtsprechung um-

stritten. Die Verwirkung wurde, soweit der Ombudsmann eine Entscheidung aufgrund der Besonderheiten des Einzelfalls nicht wegen grundsätzlicher Bedeutung ablehnte, in Abhängigkeit von den Umständen des Einzelfalls beurteilt, wie der folgende Schlichtungsvorschlag M 130/15 zeigt:

„Die beiden Beschwerdeführer haben im April 2006 bei der Beschwerdegegnerin ein Darlehen über 150.000,- Euro aufgenommen und dieses im Jahr 2012 vorzeitig zurückbezahlt. Hierfür hat die Beschwerdegegnerin ihnen eine Vorfälligkeitsentschädigung in Höhe von 5.495,38 Euro berechnet. Diese verlangen die Beschwerdeführer zurück. Sie halten die ihnen erteilte Widerrufsbelehrung für fehlerhaft und haben ihre Vertragserklärung mit Schreiben ohne Datum, das am 9. Januar 2014 bei der Beschwerdegegnerin eingegangen ist, widerrufen. Die Beschwerdegegnerin beruft sich auf Verwirkung.

II.

Nach der Rechtsauffassung des Ombudsmanns ist die Beschwerde unbegründet.

Ein Recht ist verwirkt, wenn sich der Schuldner wegen der Untätigkeit seines Gläubigers über einen gewissen Zeitraum hin bei objektiver Beurteilung darauf einrichten darf und eingerichtet hat, dieser werde sein Recht nicht mehr geltend machen, und deswegen die verspätete Geltendmachung gegen Treu und Glauben verstößt (ständige Rechtsprechung, vergleiche etwa BGH, Urteil vom 8. Mai 2015 – V ZR 178/14 mit weiteren Nachweisen; ebenso Urteil vom 20. November 2015 – V ZR 284/14).

In der obergerichtlichen Rechtsprechung ist die Frage, ob ein Vertrag nach dessen vollständiger Erfüllung noch widerrufen werden kann oder ob diesem Widerruf nicht der Einwand der Verwirkung entgegensteht, heftig umstritten. So gehen etwa das OLG Hamm (Urteil vom 25. August 2014 – 31 U 74/14), das OLG Karlsruhe (Urteil vom 14. April 2015 – 17 U 57/14) und das OLG Stuttgart (Urteil vom 29. September 2015 – 6 U 21/15) davon aus, dass

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15
STATISTIK	19
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	48

29
48

34

die beiderseitig vollständige Vertragserfüllung nicht zum Verlust des Widerrufsrechts führe. Demgegenüber vertreten das OLG Köln (Urteil vom 25. Januar 2012 – 13 U 30/11 sowie Urteil vom 11. Dezember 2015 – 13 U 123/14), das OLG Düsseldorf (Urteil vom 9. Januar 2014 – I – 14 U 55/13), das KG Berlin (Urteil vom 16. August 2012 – 8 U 101/12 für einen Leasingvertrag) und das OLG Frankfurt (Urteil vom 24. Januar 2007 – 9 U 5/06) den Standpunkt, dass die Ausübung eines dem Berechtigten zustehenden Widerrufsrechts nach Erfüllung sämtlicher vertraglicher Verpflichtungen eine unzulässige Rechtsausübung darstelle. Dem hat sich aktuell auch das OLG Bamberg angeschlossen (Beschluss vom 27. Januar 2016 – 3 U 234/15).

Der Unterzeichner hält diese Auffassung auch nach nochmaliger kritischer Überprüfung weiterhin für richtig. Insbesondere ist die Auffassung der Beschwerdeführer, zu dieser Frage gebe es noch keine höchstrichterliche Entscheidung, in dieser Form nicht zutreffend. Gegen die Entscheidung des OLG Köln vom 25. Januar 2012 im Verfahren 13 U 30/11 ist Nichtzulassungsbeschwerde eingelegt worden. Diese hat der Bundesgerichtshof mit Beschluss vom 16. April 2013 – XI ZR 52/12 zurückgewiesen. Zu dieser Entscheidung wäre der Bundesgerichtshof nicht gekommen, wenn er dieser Frage grundsätzliche Bedeutung beigemessen und die angefochtene Entscheidung für falsch gehalten hätte. Der Unterzeichner vermag deshalb einen Vorschlag zur Güte nicht zu machen.“

Ein Widerruf wurde von den Beschwerdeführern oft nicht einmal erklärt, vielmehr wurde die mögliche Widerrufbarkeit oder gar die Androhung eines Widerrufs als Druckmittel zur Durchsetzung günstiger Darlehenskonditionen genutzt. Wenn jedoch ein Gestaltungsrecht nicht einmal ausgeübt wird, kann man auch die Rechte aus einer vermeintlich umgestalteten Rechtslage, hier aus dem Rückgewährschuldverhältnis, unabhängig vom Bestand eines Widerrufsrechts nicht geltend machen. Die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Ombudsmanns lassen es nicht zu, einer Partei „Schützenhilfe“ zu leisten und ihr eine bessere Verhandlungsbasis zu

schaffen. Solche Beschwerden sind – je nach Formulierung des Beschwerdegegenstands – meist als unzulässig qualifiziert worden, weil sie lediglich auf die theoretische Rechtsfrage der Widerrufbarkeit hinauslaufen.⁷

Ein häufiger Anlass zur Beschwerde war der Vorwurf, die Bank habe nicht korrekt über den Beginn der Widerrufsfrist belehrt. So ist eine Widerrufsbelehrung fehlerhaft, wenn sie das unrichtige Verständnis nahelegt, die Widerrufsfrist beginne bereits einen Tag nach Zugang des mit der Widerrufsbelehrung versehenen Darlehensangebots zu laufen (vergleiche BGH, Urteil vom 10. März 2009 – XI ZR 33/08, BGHZ 180, 123–134). Der Widerrufsbelehrung muss bei Schriftform des Vertrags aber eindeutig zu entnehmen sein, dass der Lauf der Widerrufsfrist zusätzlich zum Empfang der Widerrufsbelehrung voraussetzt, dass der Verbraucher im Besitz einer seine eigene Vertragserklärung enthaltende Urkunde ist.

Oft wurden bloße Änderungsvereinbarungen (Prolongationsvereinbarungen), die kein neues Kapitalnutzungsrecht einräumen und nicht als Darlehensvertrag qualifiziert werden können, widerrufen. In diesen Fällen liegt nur eine unechte Abschnittsfinanzierung im Sinne der Rechtsprechung des BGH vor, also eine Vereinbarung, bei der dem Kreditnehmer bereits mit Zeitpunkt des Vertragsschlusses ein langfristiges Kapitalnutzungsrecht zusteht. Es werden lediglich die Konditionen der Kapitalnutzung im Rahmen des ursprünglichen Darlehensvertrags geändert und das ursprüngliche Kapitalnutzungsrecht zu veränderten Kreditbedingungen fortgesetzt. Selbst wenn die Bank – aus welchen Gründen auch immer – über ein Widerrufsrecht belehrt, entsteht dadurch kein gesetzliches Widerrufsrecht, wie der folgende Schlichtungsvorschlag S 144/15 zeigt:

„Im Anschluss an einen Darlehensvertrag aus dem Jahre 1998, der seinerseits eine ‚Konditionenneuvereinbarung‘ zu einem Vertrag aus dem Jahre 1993 regelte, schlossen die Beteiligten am 1. Februar 2008 einen ‚Darlehensvertrag nach Ablauf der Zinsbindungsfrist‘ beziehungsweise als ‚Änderungsvertrag zum Darlehensvertrag‘ mit Zinsfestschreibung bis zum Jahre 2017, der keine Widerrufsbelehrung

35

enthält. Die Vertragserklärung zu dem letztgenannten Vertrag hat der Beschwerdeführer widerrufen und verlangt Rückabwicklung.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Der Vertrag ist nicht widerrufbar. Einem Verbraucher steht bei einer unechten Abschnittsfinanzierung kein Widerrufsrecht zu, wenn mit der Bank mit Rücksicht auf das Auslaufen der Zinsbindungsfrist lediglich neue Konditionen vereinbart werden (BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12, juris). Vorliegend ist – entgegen der Auffassung des Beschwerdeführers – davon auszugehen, dass mit dem bezeichneten Vertrag lediglich die Konditionen der Kapitalnutzung im Rahmen der ursprünglichen Darlehensverträge geändert und die ursprünglichen Kapitalnutzungsrechte zu veränderten Kreditbedingungen fortgesetzt wurden.

Entgegen dem Beschwerdevorbringen rechtfertigen die Umstände nicht die Annahme der Verabredung eines gänzlich neuen Kapitalnutzungsrechts (Novation). Wegen der einschneidenden Rechtsfolgen einer Novation ist bei der Feststellung des Willens, das alte Schuldverhältnis aufzuheben und durch ein neu begründetes zu ersetzen, Vorsicht geboten und daher im Zweifel nur von einer bloßen Vertragsänderung auszugehen (vergleiche BGH am angegebenen Ort; Urteil vom 27. April 1993 – XI ZR 120/92, juris, jeweils mit weiteren Nachweisen).

So liegt es auch hier. Die Kette der Verträge bewirkte keine grundlegende Neugestaltung der Kapitalnutzung, sondern belegt einen engen Zusammenhang. Der Auslauf der jeweiligen Zinsbindung schuf dabei erkennbar den Anlass für die Anschlussfinanzierung, die ebenfalls einen nahtlosen Finanzierungszusammenhang dokumentiert. Dies zeigt sich auch daran, dass sowohl der Vertrag aus dem Jahre 1998 (Ziffer 8) als auch der hier in Rede stehende Vertrag (in der Überschrift und im Einleitungssatz) diese Zweckverfolgung ausdrücklich ausweisen. Allein der Umstand, dass der widerrufene Vertrag außer den Zinskonditionen

auch andere Abweichungen aufweist, ändert nichts daran, dass bei identischem Kapitalnutzungsrecht bestimmte ‚Konditionen‘ (etwa auch allfällige Veränderungen bei den AGB) neu festgelegt wurden, die indessen den Finanzierungszusammenhang nicht beseitigen.

Bei Abschluss einer solchen Konditionen-anpassung, bei der die Entscheidung für die Darlehensaufnahme bereits gefallen ist, befindet sich der Verbraucher aber nicht in einer dem Widerrufsrecht entsprechenden schutzbedürftigen Entscheidungssituation (vergleiche BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12, juris; BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12, juris; Peters in: Schimansky/Bunte/Lwowski, Bankrechts-Handbuch, 4. Auflage, § 81 Randnotiz 137).“

¹ Urteile vom 13. Mai 2014 (XI ZR 170/13 und XI ZR 405/12).

² XI ZR 348/13 und XI ZR 17/14.

³ Diese Ansicht der Ombudsleute wurde bestätigt durch Urteil des BGH vom 16. Februar 2016, XI ZR 454/14.

⁴ Mit Urteil vom 19. Januar 2016 – XI ZR 388/14 – hat der BGH vorformulierte Vertragsbedingungen bei der Vergabe grundpfandrechtlich gesicherter Darlehen an Verbraucher, bei denen den Darlehensnehmern Sondertilgungsrechte während des Zinsfestschreibungszeitraums eingeräumt werden, die vorsehen, dass zukünftige Sondertilgungsrechte im Rahmen vorzeitiger Darlehensvollrückzahlung bei der Berechnung von Vorfälligkeitszinsen nicht berücksichtigt werden, für unwirksam erklärt.

⁵ Behagend in A 37/15 und wiederum verneinend in R 62/09.

⁶ XI ZR 388/10.

⁷ Zum Beispiel in den Schlichtungsverfahren D 23/15 oder M 109/15.

36

Privatkundengeschäft

b) Kontoführung

In 11,6 Prozent der Eingaben ging es um Fragen der Kontoführung. Selten waren Rechtsprobleme Anlass für die Beschwerde. Viele Kunden riefen den Ombudsmann an, weil die Bank sich geweigert hatte, ihnen einen Dispositionskredit einzuräumen, oder weil sie ihnen das Dispositionslimit gekürzt oder gelöscht hatte, eine Überziehung des Limits nicht geduldet oder einen Dauerauftrag beziehungsweise eine Überweisung wegen fehlender Deckung nicht ausgeführt hatte. Bei all diesen Fragen handelt es sich um geschäftspolitische Entscheidungen der Bank, in die im Ombudsmannverfahren nicht eingegriffen werden kann. Sofern die Beschwerdeführer konkrete Forderungen erhoben haben, waren die Beschwerden zwar zulässig, aber meist unbegründet.

Mehrere Beschwerdeführer beklagten sich darüber, dass die Bank das bisherige Kontoführungsmodell durch ein anderes, mit einem höheren Entgelt verbundenes Modell ersetzt hatte. Andere waren nicht einverstanden damit, dass ihr bislang kostenlos geführtes Konto in ein kostenpflichtiges umgewandelt werden sollte. Der Ombudsmann hielt die Beschwerden für nicht begründet, wie der folgende Schlichtungsvorschlag L 58/15 (nur auszugsweise) zeigt:

„Die beteiligte Bank hat ihre Kontomodelle zum 1. Juli 2015 umgestellt und die bis dahin kostenlose Kontoführung in eine gebührenpflichtige Kontoführung umgewandelt. Dies wurde dem Beschwerdeführer am 22. April 2015 mitgeteilt. Der Beschwerdeführer hat dem widersprochen, und zwar zumindest am 30. Juni 2015; er wünscht die Fortführung der kostenlosen Kontoführung. Hierzu ist die Bank nicht bereit, die ihrerseits die Geschäftsverbindung mit Schreiben vom 24. Juli 2015 zum 10. September 2015 gekündigt hat.

Der Beschwerdeführer begehrt nunmehr die Feststellung, dass die Kontoumstellung unrechtmäßig war sowie die Erstattung der ihm für Juli 2015 in Rechnung gestellten – und bezahlten – Kontoführungsgebühren in Höhe von 6,70 Euro.

Dem Begehren des Beschwerdeführers kann nicht entsprochen werden. Das Vorgehen der

Bank war rechtmäßig und durch die vertraglichen Vereinbarungen gedeckt.

Nach Nummer 12 Absatz 5 der hier maßgeblichen, zwischen den Parteien vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen war die Bank berechtigt, Entgelte für Hauptleistungen, die vom Kunden typischerweise dauerhaft in Anspruch genommen werden, also etwa auch das Entgelt für die Kontoführung, einseitig zu ändern. Hierauf ist der Kunde spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung schriftlich hinzuweisen. Dies ist hier beachtet worden; die Umwandlung des bislang gebührenfreien Kontos in ein gebührenpflichtiges Konto ist somit berechtigt erfolgt. Nun hat der Beschwerdeführer dem zwar widersprochen; der bloße Widerspruch des Kunden führt aber nicht etwa dazu, dass die Umstellung nicht wirksam wird. Dem Kunden bleibt es unbenommen, die Geschäftsverbindung zu kündigen. Kündigt der Kunde, darf die Bank nach Nummer 12 Absatz 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen das geänderte Entgelt nach dem 1. Juli 2015 nicht verlangen. Nachdem die Kündigung vorliegend aber durch die Bank erfolgt ist, verlangt diese das Entgelt für Juli 2015 mit Recht.

Die Beschwerde des Beschwerdeführers bleibt somit ohne Erfolg.“

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

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

37

Aufgrund der Häufigkeit dieser Fallgruppe sei exemplarisch auf den folgenden Schlichtungsvorschlag H 117/15 verwiesen:

„Der Beschwerdeführer verlangt für die Zeit ab April 2005 die Erstattung geleisteter Buchungspostenentgelte.

Die Beschwerde ist teilweise begründet, soweit es Entgeltleistungen für die Zeit ab dem 1. Januar 2012 betrifft. Im Übrigen findet eine Schlichtung nicht statt.

Etwaige Bereicherungsansprüche des Beschwerdeführers für die Zeit vor dem Jahre 2012 sind jedenfalls verjährt. [...]

Für den unverjährten Anspruchszeitraum ist die Beschwerde begründet. Jedenfalls mit Anwaltsschreiben vom 9. Dezember 2015 ist hinreichend klagestellt worden, dass der Beschwerdeführer einen Bereicherungsanspruch wegen unberechtigt erhobener Buchungspostenentgelte einfordert. So hat auch die Bank das Beschwerdevorbringen ersichtlich verstanden.

Die von der Bank vorgenommene Preisbestimmung ist unwirksam. [...]

Dass es sich bei der Preisbestimmung um AGB handelt, unterliegt nach der äußeren und inhaltlichen Gestaltung der Mitteilung keinem durchgreifenden Zweifel. Bei dieser handelt es sich insbesondere nicht um das etwaige Angebot für eine etwa individualvertragliche Preisvereinbarung, sondern um eine einseitige Preisklausel.

Für diese ist die bereits ergangene BGH-Rechtsprechung unmittelbar einschlägig. Danach ist auch im unternehmerischen Bereich (vergleiche BGH, Urteil vom 28. Juli 2015 – XI ZR 434/14, juris) eine unterschiedslos auf sämtliche Buchungen bezogene Preisbestimmung sowohl nach § 134 BGB in Verbindung mit § 675 e Absatz 1 und 4, § 675 u BGB nichtig als auch nach § 307 Absatz 1 Satz 1 BGB unwirksam, weil sie zum Nachteil des Kunden von § 675 u BGB abweicht. Um eine solche Preisbestimmung handelt es sich auch hier.

Demgegenüber verkennt die Bank mit ihrer Argumentation, keine Buchungsfehler begangen zu haben, dass es vorliegend nicht darum geht, ob sie selbst in bestimmten Fällen Fehler bei der Verbuchung begangen und nicht vergütungsfähige (Korrektur-)Buchungen vorgenommen hat. Maßstab für die Entgeltberechtigung ist nach der höchstrichterlichen Rechtsprechung die Wirksamkeit der von der Bank verwendeten AGB als rechtliche Grundlage für die Entgeltberechnung. Nach der vom BGH vorgenommenen Auslegung geht es in diesem Rahmen abstrakt darum, ob die beanstandete Klausel (auch) so zu verstehen ist, dass sie ein Entgelt für sämtliche bei der Führung eines Zahlungskontos anfallenden Buchungen bestimmt, und zwar auch für Buchungen im Zuge der fehlerhaften Ausführung eines Zahlungsauftrags und für Buchungen, mittels derer das Zahlungskonto nach solchen Buchungen wieder auf den sachlich richtigen Stand gebracht wird.

Die Bank sollte daher nach vorstehender Maßgabe eine Teilerstattung vornehmen.“

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

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. Dies gilt auch, wenn ein Bankeinzug durch eine andere Bank erfolgte.¹

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 eine unent-

38

geltliche Ausstellung von Kontoauszügen, obwohl die Bank zuvor bereits über die Kontoumsätze informiert hat, diese Kontoauszüge allerdings im Besitz eines anderen Erben derselben in sich zerstrittenen Erbengemeinschaft waren. 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, da es sich bei einer Erbengemeinschaft um eine Gesamthandsgemeinschaft handelt.

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 meinen, die Bank habe zu Unrecht Beträge an einen Gläubiger ausgekehrt oder einen der Höhe nach fehlerhaften Pfändungsfreibetrag berücksichtigt.

In anderen Fällen sind sie unzufrieden mit den Konditionen. Letzteres führt häufig dazu, dass die Beschwerdeführer das Konto wieder als „normales“ Girokonto führen möchten. Die Kunden haben einen Anspruch auf die gewünschte Rückabwicklung (BGH, Urteil vom 10. Februar 2015 – XI ZR 187/13, WM 2015, 822 = ZIP 2015, 624). Einen Anspruch des Beschwerdeführers auf Ausstellung einer Bankkarte hat der Ombudsmann mit Hinweis auf § 675 h BGB verneint.²

Recht bekamen – unter Hinweis auf zwei Urteile, mit denen der BGH³ im Jahr 2012 insoweit Klarheit geschaffen hat – des Weiteren Beschwerdeführer, wenn sie darlegen konnten, dass die Bank nach Umwandlung des Kontos in ein P-Konto höhere Kontoführungsgebühren als zuvor berechnet hatte, wie der folgende Schlichtungsvorschlag K 15/15 (auszugsweise) zeigt:

„Der Beschwerdeführer verlangt Erstattung von Zusatzkosten in Höhe von 618,00 Euro, die ihm von der Bank für die Führung seines im Jahr 2010 eingerichteten (umgewandelten) Pfändungsschutzkontos berechnet wurden. Die Beschwerde ist begründet.

Die im Preis- und Leistungsverzeichnis eines Kreditinstituts enthaltene Bestimmung über die Kontoführungsgebühr für ein Pfändungsschutzkonto ist im Verkehr mit Verbrauchern gemäß § 307 Absatz 1 Satz 1, Absatz 2 Nummer 1 BGB unwirksam, wenn der Kunde danach bei Umwandlung seines schon bestehenden Girokontos in ein Pfändungsschutzkonto ein über der für das Girokonto zuvor vereinbarten Kontoführungsgebühr liegendes Entgelt zu zahlen hat (vergleiche BGH, Urteile vom 16. Juli 2013 – XI ZR 260/12, juris; vom 13. November 2012 – XI ZR 500/11, juris; vom 13. November 2012 – XI ZR 145/12, juris). Für schon bestehende Konten dürfen also im Grundsatz keine höheren Kosten als bisher verlangt werden. Wie der Beschwerdeführer selbst vorträgt, wurde die Kontoführungsgebühr von monatlich 2,50 Euro schon vor Einrichtung des Pfändungsschutzkontos gezahlt. Das nimmt er ausweislich seiner Forderungsberechnung auch hin.

Soweit die Bank nach Einrichtung des Pfändungsschutzkontos zusätzliche Kosten und Gebühren (als erhöhte Monatsgebühr von 15,00 Euro und als Gebühren für das Online-Banking) erhoben hat, zeigt die Bank schon keinen Rechtsgrund auf, der sie hierzu berechtigen könnte. Insbesondere ist für eine Individualvereinbarung nichts ersichtlich. Formularvertragliche Bestimmungen unterfallen der eingangs aufgezeigten BGH-Rechtsprechung. [...] Die Bank sollte sich daher im aufgezeigten Sinne zur Erstattung bereitfinden.“

¹ Vergleiche Schlichtungsvorschlag Z 20/15.

² Vergleiche Schlichtungsvorschlag M 96/15.

³ Urteile vom 13. November 2012 (XI ZR 511/11 und XI ZR 145/12).

39

Privatkundengeschäft

c) Girokonto für jedermann

Im Berichtszeitraum gingen bei der Kundenbeschwerdestelle 181 Eingaben von Beschwerdeführern ein, denen zuvor die Einrichtung (72) beziehungsweise die Fortführung (109) eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert worden war.

Wie die Grafiken zeigen, mussten nur wenige Vorgänge dem Ombudsmann vorgelegt werden.

Nicht empfehlen konnte der Ombudsmann die Einrichtung eines Girokontos in sieben Fällen. In einem Fall verfügte der Beschwerdeführer bereits über eine andere Kontoverbindung. In zwei 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. Vier Beschwerdeführer wohnten nicht im Geschäftsgebiet der Bank, einer dieser Beschwerdeführer bestand zudem auf der Einrichtung eines Online-Kontos, auf das er keinen Anspruch hat.

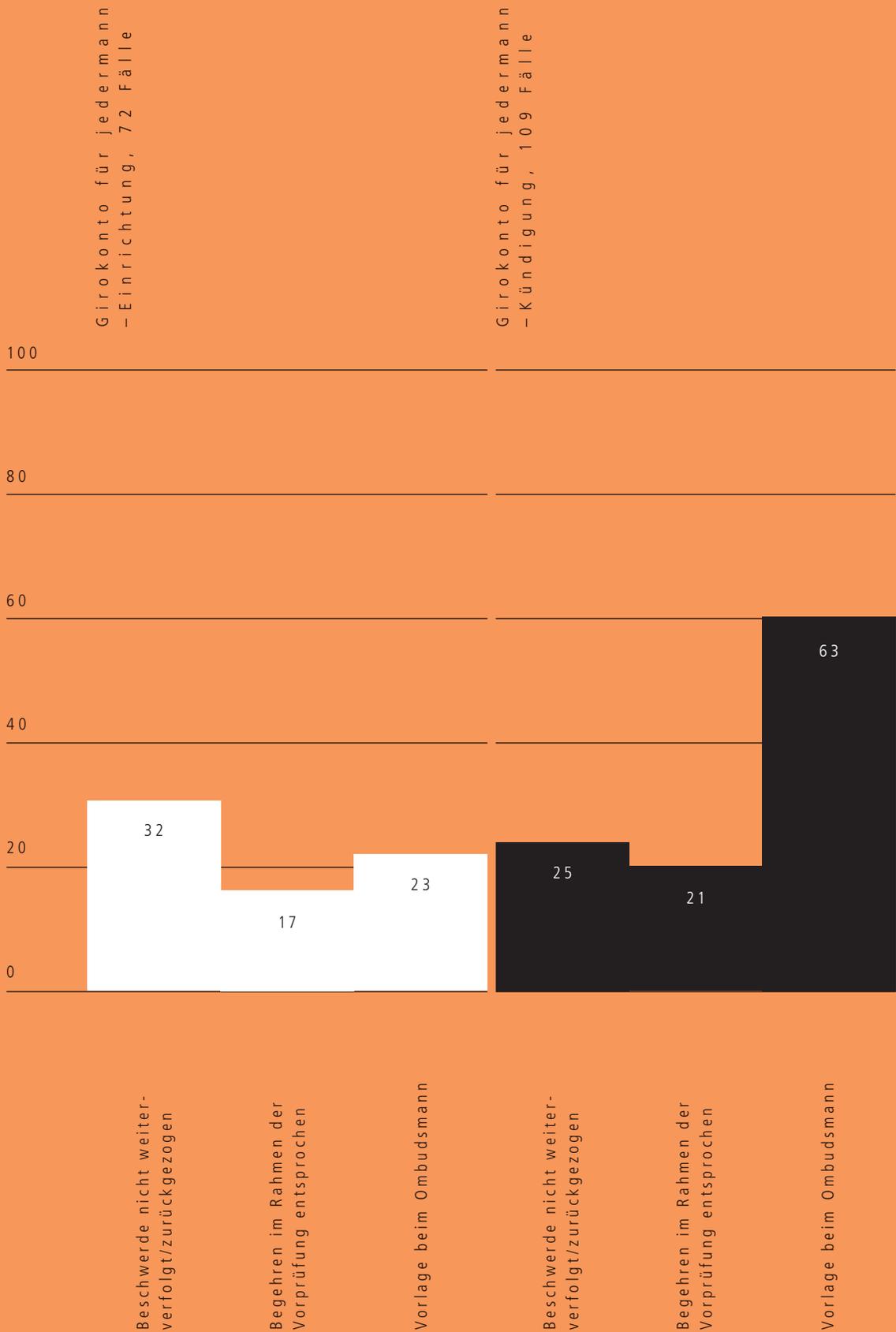
Die Weigerung, ein bereits bestehendes Girokonto fortzuführen, wurde in 30 Fällen vom Ombudsmann nicht beanstandet: In einem Fall war der Beschwerdeführer nicht bereit, ein neues Kontomodell zu akzeptieren, sodass die Bank eine Änderungskündigung aussprechen durfte, in einem weiteren Fall fehlte es an der einschränkungslosen Freigabe des Insolvenzverwalters. In 13 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. In einem Fall stellte sich heraus, dass das Konto ein Geschäftskonto war und die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft nicht einschlägig ist. In fünf Fällen verfügte der Kunde über eine weitere Kontoverbindung. In neun weiteren Fällen hat der Ombudsmann das Kündigungsrecht der Bank nach Ziffer 19 (1) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bejaht mangels Berufung auf die Empfehlung.

Zahlreiche Beispiele für zugunsten der Beschwerdeführer ergangene Schlichtungsvorschläge finden sich in früheren Tätigkeitsberichten.¹

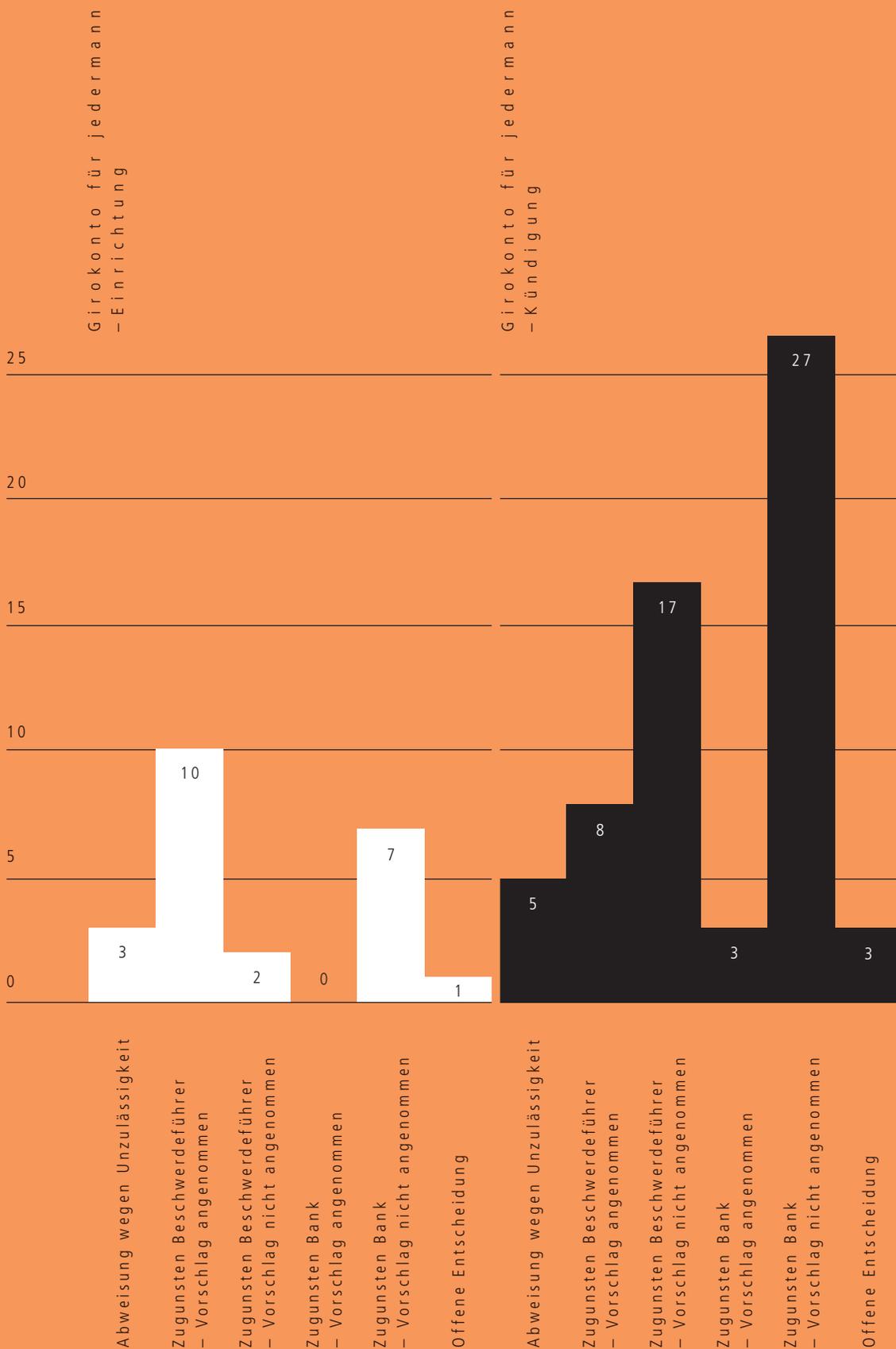
¹ So zum Beispiel in den Tätigkeitsberichten der Kundenbeschwerdestelle beim BVR 2005 (Seite 30 ff.), 2006 (Seite 29 ff.), 2007 (Seite 26 ff.), 2008 (Seite 40 ff.), 2009 (Seite 36 f.), 2010 (Seite 28 f.), 2011 (Seite 56 f.), 2012 (Seite 40) sowie 2013 (Seite 47 f.).

40

So fielen die Entscheidungen aus:



41



42

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.

43

Privatkundengeschäft d) Anlageberatung

Nur 4,3 Prozent der Beschwerden 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. Oft konnte von den Ombudsmännern nicht festgestellt werden, dass eine Falschberatung der Bank ursächlich für die Verluste war.

In vielen Fällen waren die dreijährige Verjährungsfrist des § 37 a des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) in der bis zum 4. August 2009 geltenden Fassung¹, die mit dem Erwerb der Papiere beginnt, und die dreijährige Verjährungsfrist des § 195 BGB bereits abgelaufen. Wenn die Banken die Verjährungseinrede erhoben hatten, waren die Beschwerden gemäß Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d der Verfahrensordnung als unzulässig abzuweisen. Häufig waren zudem Inhalt und Ablauf des Beratungsgesprächs zwischen den Parteien streitig, sodass eine Entscheidung in der Sache auch deshalb nicht infrage kam, weil der wahre Sachverhalt nur durch die Vernehmung von Zeugen hätte geklärt werden können, was im Ombudsmannverfahren nicht möglich ist (siehe dazu Nummer 6 Absatz 4 Satz 2 der VerfO).

Auch im Berichtszeitraum erreichten die Kundenbeschwerdestelle wieder Altfälle, die den Erwerb von Anteilen an (geschlossenen) Immobilienfonds beziehungsweise Medienfonds oder Schiffsfonds betrafen, allerdings in weitaus geringerer Anzahl als in den Vorjahren². 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.

Nur noch vereinzelt verlangten Beschwerdeführer Offenlegung und Herausgabe von Provisionen beziehungsweise Rückvergütungen („Kick-backs“), die die Bank anlässlich mit ihnen getätigter – meist nicht näher substantiiertes – Geschäfte erhalten habe, ohne sie hierüber aufzuklären.

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

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

² Siehe dazu Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 24 f.

44

Privatkundengeschäfte) Zahlungsverkehr

Der Zahlungsverkehr war mit lediglich 4,5 Prozent (2014: 1,2 Prozent) vertreten.

Im Bereich des **kartengebundenen** Zahlungsverkehrs (1,9 Prozent) ging es wie in den Vorjahren überwiegend um die Frage der Haftung für Schäden aufgrund missbräuchlicher Verwendung abhandlungskommer Zahlungskarten. Fast regelmäßig werden mit der Originalkarte unter korrekter Eingabe der PIN Abhebungen vom Konto vorgenommen. Einige Beschwerdeführer, denen die Karte nicht abhandlungskommer war, verlangten von der Bank die Erstattung eines unter Verwendung der PIN abgehobenen Betrags mit der Begründung, die Verfügung sei nicht von ihnen getätigt oder autorisiert worden.

Der Ombudsman gab diesen Beschwerdeführern nicht recht, wenn der von der Rechtsprechung entwickelte Beweis des ersten Anscheins, dass bei missbräuchlicher Verwendung unter Eingabe der zutreffenden PIN-Nummer entweder der Karteninhaber die Abhebungen selbst vorgenommen hat oder ein Dritter nach der Entwendung der Karte von der Geheimnummer nur wegen ihrer Verwahrung gemeinsam mit der Karte Kenntnis erlangen konnte (vergleiche BGH vom 29. November 2011, XI ZR 370/10; BGH vom 5. Oktober 2004, XI ZR 210/03), vom Beschwerdeführer erfolgreich widerlegt werden konnte¹, wie der folgende Schlichtungsvorschlag K 83/15 zeigt:

„Die Beschwerdeführerin wendet sich gegen die Sollverbuchung von EC-Karten-Umsätzen in Höhe von 1.781,80 Euro. Sie trägt vor, am 15. November 2014 sei ihr das Portemonnaie mit der EC-Karte gestohlen worden. Die Sperrung der Karte habe sie noch am selben Abend veranlasst. Sie habe die PIN nicht gemeinsam mit der Karte aufbewahrt. Die Bank beruft sich auf ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen und geht von einem sorgfaltswidrigen Verhalten der Beschwerdeführerin aus.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Wenn es an einem von der Beschwerdeführerin autorisierten Karteneinsatz fehlt, hat die Bank zwar nach § 676 h Satz 1 BGB keinen Aufwendungsersatzanspruch gemäß §§ 670, 675 Absatz 1, § 676 f BGB. Die Beschwerdeführerin hat

nach dem im Schlichtungsverfahren feststellbaren Sachstand dennoch keinen Anspruch auf eine Wiedergutschrift des ihrem Konto belasteten Betrags, weil der Bank ein Schadenersatzanspruch wegen Vertragsverletzung zusteht, mit dem sie das Girokonto der Beschwerdeführerin belasten durfte. Die Beschwerdeführerin haftet für die durch die missbräuchliche Verwendung ihrer EC-Karte entstandenen Schäden, weil diese auf einer grob fahrlässigen Verletzung der Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten der Beschwerdeführerin beruhen.

Die Beschwerdeführerin muss sich entgegenhalten lassen, dass in den Fällen, in denen – wie hier – unter Verwendung der zutreffenden PIN-Nummer Kartenumsätze getätigt wurden, der Beweis des ersten Anscheins dafür spricht, dass entweder der Karteninhaber die Abhebungen selbst vorgenommen hat oder dass ein Dritter nach der Entwendung der Karte von der Geheimnummer nur wegen ihrer Verwahrung gemeinsam mit der Karte Kenntnis erlangen konnte (vergleiche BGH, Urteil vom 29. November 2011 – XI ZR 370/10, juris; Urteil vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03, juris; Beschluss vom 6. Juli 2010 – XI ZR 224/09, juris). In solchen Fällen scheidet eine Gutschrift zugunsten des Kunden aus.

Diesen Anscheinsbeweis hat die Beschwerdeführerin nicht entkräftet. Sie bestreitet zwar die gemeinsame Aufbewahrung von Karte und PIN, liefert aber nicht den geringsten Hinweis darauf, wie es dann zum erfolgreichen Karteneinsatz kommen konnte. Allein ihre Mutmaßung, es liege eine ‚Form höherer Kriminalität‘ vor, kann zu keiner ihr günstigen Schlichtung führen.“

Im Bereich des **nicht kartengebundenen** Zahlungsverkehrs (2,6 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 Betrags auf dem Konto des Begünstigten nicht mehr möglich ist. Immer wieder verlangen Beschwerdeführer von der Bank die Rückbuchung von länger zurückliegenden

45

Belastungen aufgrund von Einzugsermächtigungslastschriften. Der Ombudsmann kann ihnen nicht zum Erfolg verhelfen.

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

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

Lediglich für die Benachrichtigung über die Nichtausführung eines Zahlungsauftrags (Überweisung, Dauerauftrag) darf die Bank seitdem nach ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis ein Entgelt erheben. Die gesetzliche Grundlage findet sich in § 675 o Absatz 1 Satz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches.² Viele Beschwerdeführer wollen das nicht einsehen. Für die Benachrichtigung über die Nichteinlösung von Lastschriften mangels Deckung gilt seit Einführung der neuen Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr am 9. Juli 2012 dasselbe, wie der folgende Schlichtungsvorschlag W 13/15 zeigt:

„Die Beschwerdeführerin verlangt von der Bank die Erstattung einer Gebühr von 3 Euro, die ihr wegen einer Rückbuchung von 11,86 Euro in Rechnung gestellt worden sind und von 5 Euro, die offenbar bei einer Apotheke für eine Rücklastschrift angefallen sind. Die Beschwerdeführerin zahlte am 17. Dezember 2014 per BankCard 11,86 Euro, die die Bank ihrem Konto am 18. Dezember 2014 nach vorausgegangener Disposition belastete, weil das Konto gedeckt war. Die Bank hält sich gleichwohl zur Rückbuchung mangels Deckung für berechtigt.

Es kann dahinstehen, ob die Argumentation der Bank plausibel ist. Schon nach der früheren Rechtsprechung war eine Bank nämlich nicht berechtigt, ein Entgelt für die Nichtausführung von Lastschrift mangels Deckung zu erheben (BGH, 21.10.1997 – XI ZR 5/97, WM

1997, 2298, und XI 2976/96, WM 1997, 2300, 2301). Daran haben die neuen Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr vom Juli 2012 nichts geändert. Nach Nummer 2.4.3 Sonderbedingungen kann die Bank im Einklang mit § 675 o Absatz 1 Satz 4 BGB nur für die Unterrichtung des Kontoinhabers über eine berechnete Ablehnung der Einlösung ein im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesenes Entgelt verlangen, nicht aber für die Rückbelastung (dazu Hofauer, Bankentgelte: Was dürfen Banken berechnen und was nicht?, BKR 2012, 397, 403).

Ich empfehle der Bank daher, der Beschwerdeführerin die belasteten 3 Euro zu erstatten. Für eine Erstattung der Rücklastschriftgebühr, die der Apotheke entstanden ist, fehlt es an einer Anspruchsgrundlage für die Beschwerdeführerin.“

¹ So zum Beispiel im Schlichtungsverfahren H 13/15.

² Gemäß einer Entscheidung des BGH vom 22. Mai 2012 (XI ZR 290/11, veröffentlicht in WM 2012, 1383, und ZIP 2012, 1387) galt dies bis zum Inkrafttreten der neuen Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr am 9. Juli 2012 nicht bei Nichteinlösung einer Einzugsermächtigungslastschrift, weil es an einem Zahlungsauftrag des Bankkunden fehle.

46

Privatkundengeschäft f) Sparverkehr

Der Sparverkehr war mit 2 Prozent vertreten.

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, wie der folgende Schlichtungsvorschlag H 34/15 zeigt:

„Der Beschwerdeführer verfügt über ein nicht entwertetes Sparbuch mit der Konto-Nr. 191712400, das per 3. August 1995 mit einem Guthaben von 86,19 DM abschließt. Er verlangt Auszahlung, was die Bank unter Hinweis darauf ablehnt, dass das Sparkonto unter anderer Kontonummer weitergeführt und im Jahre 2007 aufgelöst worden sei.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Allerdings ist dem Beschwerdeführer im Ansatz darin zu folgen, dass es sich beim Sparbuch um ein Legitimationspapier mit besonderer Beweiskraft handelt (zur Rechtslage vergleiche etwa OLG Celle, Urteil vom 18. Juni 2008 – 3 U 39/08, juris). Dieser Beweis ist jedoch vorliegend entkräftet.

Im Ausgangspunkt hat die Bank die Erfüllung ihrer Leistungspflicht aus dem Sparvertrag in Gestalt der Auszahlung an den Kläger zu beweisen. Insoweit erbringt das Sparbuch im Anwendungsbereich des § 416 ZPO den vollen Beweis, sodass die Bank ihrerseits den Beweis dafür zu erbringen hat, dass das ausgewiesene Guthaben nach Auszahlung nicht mehr besteht. Diese Grundsätze stehen aber immer in untrennbarem Zusammenhang mit dem wechselseitigen Vorbringen der Beteiligten zu etwa beweisbedürftigen Tatsachen, wobei nach allgemeinen Grundsätzen unstreitige Tatsachen überhaupt keines Beweises bedürfen. Danach greift die Beschwerde hier nicht durch, weil eine weitere beweismäßige Sachaufklärung, die im Schlichtungsverfahren grundsätzlich nur im Rahmen einer Urkundenverwertung stattfindet (Ziffer 4 der Bestimmungen zum Schlichtungsverfahren), nicht erforderlich ist. Die Bank hat im Einzelnen durch fortlaufende

Buchungsbelege dargetan, dass das Sparkonto bei ihr weitergeführt wurde, wobei der eingangs bezeichnete Endsaldo aus dem Sparbuch übernommen und fortgeschrieben wurde. Daraus wird ersichtlich, dass sich aus den Umsätzen im Jahr 1995 (vor Zinsgutschrift) genau der Saldo von 86,19 DM ergibt, den auch das Sparbuch aufweist. Dieser Saldo (zuzüglich Zinsen) wurde für die Folgejahre übernommen, bis im Jahr 2000 bei betragsgenauem Übertrag (171,24 DM) eine neue Kontonummer (131712403) vergeben wurde. Unter dieser Kontonummer wurde das Sparkonto bis zur Auflösung (mit Gutschrift zugunsten des Girokontos) fortgeführt. Bei dieser Sachlage liegt die Schlussfolgerung, dass nach dem Jahre 1995 die ab 2000 wieder aufgenommenen Umsätze bei gegebener Kontoidentität mittels eines neuen Sparbuchs, aber bei identischem Sparkonto erfolgten, auf der Hand.

Dem setzt der Beschwerdeführer in der Sache nichts entgegen. Er beruft sich vielmehr formal auf die Legitimationswirkung der Sparurkunde, ohne indessen auf den von der Bank geschilderten Sachverhalt einzugehen. Das Geltendmachen einer bloß formalen Rechtsposition ist aber rechtsmissbräuchlich (§ 242 BGB), wenn der dahinter stehende Anspruch nicht besteht.“

In Nachlassfällen besteht die Bank häufig auf der Vorlage eines Erbscheins. Die dagegen gerichteten Beschwerden der Erben haben meist keinen Erfolg.

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	48
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15		
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

47

Privatkundengeschäft) Depotführung

Mit 1 Prozent der Fälle (2014: 0,4 Prozent) spielte die Depotführung eine Rolle. So wurde vereinzelt die steuerliche Behandlung von Erträgen oder auch der Abzug ausländischer Quellensteuern gegenüber der Bank moniert. Häufig wird die unterlassene oder fehlerhafte Übertragung der steuerlichen Anschaffungsdaten bei der Übertragung von Depotwerten moniert, zu der die Kreditinstitute seit Einführung der Abgeltungsteuer zum 1. Januar 2009 verpflichtet sind.¹ 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, sofern keine gesonderte vertragliche Verpflichtung der Bank erkennbar war².

Daneben ging es meist um Entgelte, insbesondere die Depotführungsentgelte sind häufig Gegenstand von Auseinandersetzungen, so etwa bei unterjähriger Kündigung des Depots oder im Falle einer Verpfändung³.

¹
Zum Beispiel B 23/15 oder G 63/15.

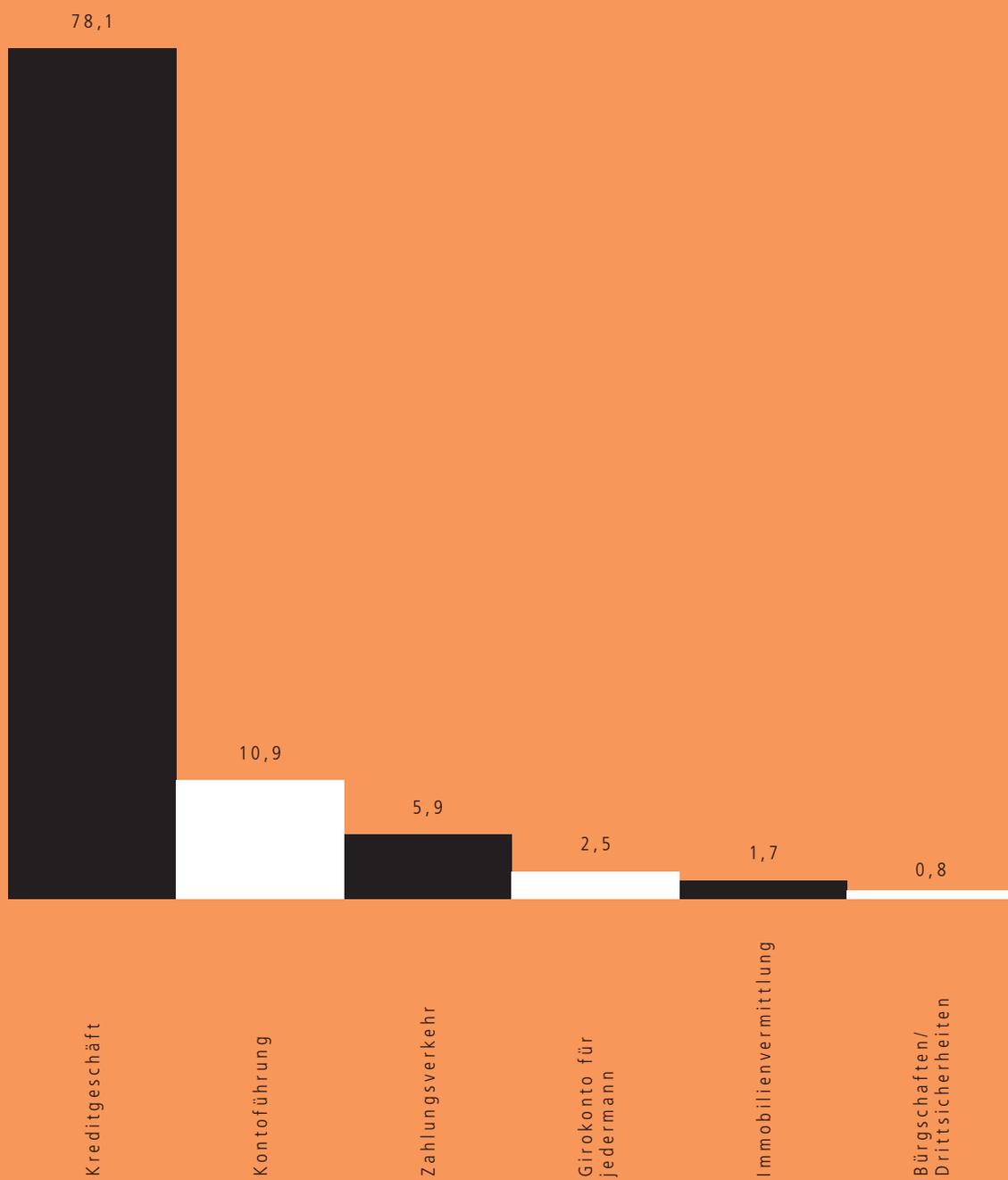
²
Zum Beispiel J 8/15.

³
Zum Beispiel S 238/15.

48

Sachgebiete Firmenkundengeschäft

(in Prozent)



49

Von den 119 Beschwerden aus dem Bereich Firmenkundengeschäft betrafen 78,1 Prozent das Kreditgeschäft und rund 11 Prozent die Kontoführung.

Auch hier ist die Erhöhung der Quote beim Kreditgeschäft auf die Beschwerdeflut in Sachen Kreditbearbeitungsentgelte zurückzuführen, die in großer Zahl auch im Jahr 2015 von Selbstständigen und Firmen erstattet verlangt wurden. Ob Klauseln über Bearbeitungsentgelte in Darlehensverträgen mit Unternehmern nach § 307 BGB unter Berücksichtigung von § 310 Absatz 1 Satz 2 BGB unwirksam sind, ist in Literatur und Schrifttum umstritten. Die Ombudsleute haben hier durchaus unterschiedlich entschieden: Teilweise wurde die Schlichtung wegen grundsätzlicher Bedeutung unter Berufung auf Nummer 3 Absatz 3 Satz 2 der VerfO abgelehnt;¹ teilweise wurde ein Erstattungsanspruch bejaht, wie der folgende Schlichtungsvorschlag L 82/15 zeigt:

„Die Beschwerdeführerin verlangt für zwei Darlehen aus den Jahren 2012 und 2013 die Erstattung von Kreditbearbeitungsentgelten.

Die Beschwerde ist in der Hauptsache begründet.

Die für die Darlehen berechneten Bearbeitungsentgelte sind zu erstatten, weil der Beschwerdeführerin insoweit ein Bereicherungsanspruch (§ 812 Absatz 1 BGB) zusteht.

Dass eine Bestimmung über ein Bearbeitungsentgelt in einem Darlehensvertrag zwischen einem Kreditinstitut und einem Verbraucher als Allgemeine Geschäftsbedingung der Inhaltskontrolle unterliegt (§ 307 Absatz 3 Satz 1 BGB) und gemäß § 307 Absatz 1 Satz 1, Absatz 2 Nummer 1 BGB unwirksam ist, hat der BGH unter anderem mit Urteil vom 13. Mai 2014 – XI ZR 170/13 – entschieden. Dies wird von der Bank ebenso wenig angegriffen wie der Umstand, dass sie auch vorliegend klauselhaft ausbedungene Bearbeitungsentgelte berechnet hat, wie dies auch aus den nachgereichten Verträgen hervorgeht.

Der Einwand der Bank, dass es sich nicht um Verbraucherdarlehen, sondern um gewerbliche Kredite handele, greift nicht durch. Entgelt-

klauseln über Bearbeitungsentgelte sind auch bei Unternehmerdarlehen unwirksam. Es gibt keinen Grund, ein gewerbliches Darlehen anders als ein Verbraucherdarlehen zu behandeln. Der Streit über den Verwendungszweck kann daher dahinstehen.

Auch gegenüber einem Unternehmer erbringt der Darlehensgeber nach bereits gefestigter Auffassung in Rechtsprechung und Literatur keine sonstige, rechtlich selbstständige Leistung, für die er die Bearbeitungsgebühr als gesonderte Vergütung verlangen kann. Vielmehr werden mit dem Bearbeitungsentgelt lediglich Kosten für Tätigkeiten auf den Kunden abgewälzt, welche die Bank im eigenen Interesse erbringt oder aufgrund bestehender eigener Rechtspflichten zu erbringen hat (vergleiche BGH am angegebenen Ort; OLG Frankfurt, Urteil vom 25. Februar 2016 – 3 U 110/15, juris; OLG Celle, Urteil vom 2. Dezember 2015, Az. 3 U 113/15; LG Chemnitz, Urteil vom 13. Juni 2014 – 7 O 28/13; LG Magdeburg, Urteil vom 13. August 2015 – 11 O 1887/14; LG Düsseldorf – 10 O 517/14; vergleiche ferner Lapp/Salamon in: Herberger/Martinek/Rübmann u.a., jurisPK-BGB, 7. Auflage 2014, § 307 BGB Rz. 62.1). Die Zurverfügungstellung der Valuta, die Bearbeitung des Darlehensantrags, die Bonitätsprüfung, die Erfassung der Kundenwünsche und Kundendaten, das Führen der Vertragsgespräche, die Abgabe des Darlehensangebots oder die Beratung des Kunden stellen danach keine separat vergütungsfähigen Sonderleistungen dar.

Dass es sich bei Bearbeitungsentgeltklauseln in Unternehmerdarlehensverträgen um eine nicht kontrollfähige (Haupt-)Preisabrede handeln soll (vergleiche dazu Hanke/Adler, WM 2015, 1313 ff.; Casper/Möllers, WM 2015, 1689 ff.), kann nicht überzeugen, weil ein derartiger Unterschied zum Verbraucherdarlehen nicht existiert. Auch beim Unternehmerdarlehen ist der Zins das maßgebliche Entgelt für die Kapitalnutzung. Das Argument, dass Kaufleute jede Form von Leistung nur entgeltlich erbringen, wird daher bereits durch die vertragliche (in § 488 Absatz 1 BGB verankerte) Zinspflicht entkräftet (vergleiche hierzu

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15
STATISTIK	19
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
FIRMENKUNDENGESCHÄFT	48

29
48

50

BGH, Urteil vom 13. Mai 2015 – XI ZR 405/12). Außerdem bleibt nach dieser Auffassung unklar, welche Leistung insoweit – unter Wahrung des Transparenzgebots aus § 307 Absatz 1 Satz 2 BGB – überhaupt bepreist sein soll.

Aus dem Regelungsbereich des § 310 Absatz 1 BGB ergibt sich nichts anderes. Dass gegenüber Unternehmern ein Handelsbrauch auf Entrichtung einer Darlehensbearbeitungsgebühr bestünde (vergleiche Bevern/Schmitt, Bearbeitungsentgelte bei gewerblichen Darlehensverträgen, BKR 2015, 323), ist weder dargetan noch sonst ersichtlich. Ein solcher Handelsbrauch existiert nicht, zumal auch aus der Schlichtungspraxis bekannt ist, dass Unternehmern (wie Verbrauchern) Darlehen auch ohne Bearbeitungsgebühr gewährt werden.

Soweit das OLG München in einem Hinweisbeschluss (vom 13. Oktober 2014 – 27 U 1088/14) die Auffassung vertreten hat, die Unwirksamkeit nach § 307 BGB könne bei einem Unternehmerdarlehen nicht angenommen werden, weil der Verbraucher aus einer ‚situativen Unterlegenheit‘ oder unter Druck handle, so entspricht dies nicht den tatsächlichen Gegebenheiten und geht jedenfalls an den tragenden Gründen der BGH-Rechtsprechung (am angegebenen Ort) vorbei. Danach ergibt sich die Unwirksamkeit aus der Unvereinbarkeit der Preisnebenabrede mit dem gesetzlichen Leitbild des Darlehens im Allgemeinen. Diese benachteiligt nicht nur Verbraucher, sondern alle Darlehensnehmer in gleichem Maße. Zwar kann im Rahmen von § 307 BGB davon ausgegangen werden, dass ein Unternehmer nicht in gleichem Maß schutzbedürftig ist wie ein Verbraucher, weil er Geschäfte dieser Art häufiger abschließt, über größere Geschäftserfahrung verfügt und seine Interessen grundsätzlich besser wahren kann. Diese Umstände entkräften jedoch nicht den zentralen Benachteiligungsaspekt, wonach die Bank sich durch das Verlangen nach einer Bearbeitungsgebühr einen Vorteil verschafft, der ihr nach dem gesetzlichen Leitbild des Darlehens nicht zusteht. Auch die teilweise in landgerichtlichen Urteilen angestellten Erwägungen zur gerin-

geren Schutzbedürftigkeit von Unternehmern (LG Cottbus, Urteil vom 18. Juni 2015 – 2 O 27/15; LG Frankfurt am Main, Urteil vom 3. Juni 2015 – 2-19 O 285/14; LG Saarbrücken, Urteil vom 29. Mai 2015 – 1 O 334/14; LG Essen, Urteil vom 26. Februar 2015 – 6 O 471/14) stellen daher im gegebenen Zusammenhang auf ein für die Anwendung des § 307 Absatz 2 Nummer 1 BGB nicht entscheidendes Kriterium ab.

Desgleichen überzeugt nicht das Argument, einer solchen Gebühr liege eine vergütungspflichtige selbstständige Beratungsleistung zugrunde (vergleiche Hanke/Adler, am angegebenen Ort; Casper/Möllers, am angegebenen Ort; LG Braunschweig, Beschluss vom 30. September 2015 – 8 S 341/15). Abgesehen davon, dass hierfür im gegebenen Fall nichts dargetan worden ist, ergäben sich durchgreifende Bedenken aus dem Transparenzgebot des § 307 Absatz 1 Satz 2 BGB (vergleiche hierzu BGH, Urteil vom 29. September 1987 – VI ZR 70/87 = NJW-RR 1988, 113). Da die allgemeine Beratung ohnehin zu dem Pflichtenkreis gehört, der durch den Zins abgegolten wird, spricht nichts dafür, dass darüber hinaus für bestimmte (Zusatz-)Leistungen ein bestimmtes Entgelt erhoben wurde. Der Begriff ‚Bearbeitungsentgelt‘ signalisiert etwas ganz anderes als ein Beratungshonorar.

Der Bereicherungsanspruch umfasst im begründeten Umfang auch die von der Bank gezogenen Nutzungen. Die der Beschwerde zugrunde liegende Annahme, dass die Bank aus den ihr zugeflossenen Geldern Nutzungen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz gezogen hat, ist allerdings angesichts der Zinsentwicklung nicht gerechtfertigt. Die hierzu ergangene Rechtsprechung verliert zunehmend an Aktualität.

Zwar hat der BGH (für frühere Zeiträume) angenommen, dass bei Zahlungen an eine Bank eine tatsächliche Vermutung dafür besteht, dass die Bank Nutzungen im Wert des üblichen Verzugszinses in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz gezogen hat, die sie als Nutzungersatz herausgeben muss (BGH,

EINLEITUNG	4	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	29
DIE OMBUDSPERSONEN	9	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	48
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15		
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

51

Urteil vom 28. Oktober 2014 – XI ZR 348/13, BGHZ 203, 115 mit weiteren Nachweisen). Seit dem Jahre 2011 sind die Zinsen jedoch generell und deutlich unter dieses Niveau gesunken. Die Höhe des Nutzungsvorteils wird daher auf 2 Prozent p.a. geschätzt.

Die Parteien sollten sich mit vorstehender Maßgabe über die Erstattung einigen.“

Ansonsten ging es selten um rechtliche Probleme. Meist waren Zahlungsschwierigkeiten der Grund für die Anrufung des Ombudsmanns. So wandten sich wieder viele Freiberufler, kleine Gewerbetreibende oder Einzelfirmen an den Ombudsmann, weil die Bank ihnen die Kredite gekündigt hatte oder weil sie sich – zum Beispiel unter Hinweis auf fehlende Sicherheiten – geweigert hatte, ihnen einen Investitionskredit 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. Drei 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.²

¹ So zum Beispiel in der Entscheidung H 38/15.

² Zum Beispiel A 4/15.

EINLEITUNG	4	STATISTIK 2006–2016	54
DIE OMBUDSPERSONEN	9		
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15		
STATISTIK	19		
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

53

Eingänge/Ergebnisse 2006–2016

54

Statistik 2006 – 2016

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

55

	2012	2013	2014	2015	2016	Gesamt
Schriftliche Eingaben insgesamt	1.857	2.081	19.053	3.435	812	38.632
Anfragen zum Verfahren	56	73	261	112	44	968
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	58	55	479	94	12	1.137
Beschwerden über andere Verbundinstitute	20	14	211	41	12	389
Beschwerden über Fremdinstitute	19	11	239	64	10	494
Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	1.704	1.928	17.863	3.124	734	35.644
Vorgang wird noch bearbeitet	0	0	3.881	1.469	424	5.774
Vorgang abgeschlossen	1.704	1.928	13.982	1.655	310	29.870
Beschwerde nicht weiterverfolgt/ zurückgezogen	414	375	1.922	483	179	5.583
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	72	84	113	84	30	667
Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden	285	245	8.589	319	68	11.216
Vom Ombudsmann als unzulässig abgewiesen	503	507	1.026	207	9	5.941
Schlichtungsvorschlag ergangen	430	717	2.332	562	24	6.463
– Schlichtungsvorschlag zugunsten des Kunden	45	272	607	154	9	1.412
– Vergleichsvorschlag	21	0	4	21	1	147
– Schlichtungsvorschlag zugunsten der Bank	364	445	1.721	387	14	4.904

EINLEITUNG	4	VERFAHRENSORDNUNG	58
DIE OMBUDSPERSONEN	9	GESCHÄFTSVERTEILUNG	62
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
STATISTIK	19	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	64
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

57

Anhang

58

Verfahrensordnung

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

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

1 Ombudsmann

(1) Bestellung

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

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

(2) Fachliche Qualifikation

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben.

(3) Unabhängigkeit

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

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

(4) Bestellung mehrerer Personen

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

(5) Befangenheit

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

2 Kundenbeschwerdestelle beim BVR

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

3 Voraussetzungen des Schlichtungsverfahrens

(1) Anwendungsbereich

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

(2) Ausnahmen

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist nicht möglich, wenn

EINLEITUNG	4
DIE OMBUDSPERSONEN	9
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15
STATISTIK	19
SACHGEBIETE	27
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53
ANHANG	57

VERFAHRENSORDNUNG	58
GESCHÄFTSVERTEILUNG	62
AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	64

59

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

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

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

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

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

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

4

Einvernehmliche Klärung durch die Bank

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

60

ableiten, kann das Verfahren nicht durchgeführt werden; die Kundenbeschwerdestelle teilt dies dem Beschwerdeführer mit. Das Verfahren ist damit beendet. Es steht dem Beschwerdeführer frei, unter Ergänzung und Konkretisierung eine neue Beschwerde zu erheben.

6

Schlichtungsverfahren

(1) Prüfung der Zulässigkeit

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

(2) Einholen und Weiterleiten von Stellungnahmen der Parteien

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

geeigneten Fällen Gelegenheit, den Mangel innerhalb eines Monats abzustellen.

(3) Abgabe an den Ombudsmann

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

(4) Verfahren beim Ombudsmann

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

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

(5) Bindungswirkung des Schlichtungsvorschlages

Der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes ist weder für die Bank noch für den Beschwerdeführer bindend. Beiden Parteien steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

EINLEITUNG	4	VERFAHRENSORDNUNG	58
DIE OMBUDSPERSONEN	9	GESCHÄFTSVERTEILUNG	62
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
STATISTIK	19	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	64
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

61

7

S o n s t i g e s

(1) Hemmung der Verjährung

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

(2) Vertretung

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

(3) Kosten

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

(4) Verschwiegenheitspflicht

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

(5) Tätigkeitsbericht

Die Kundenbeschwerdestelle veröffentlicht einmal im Jahr einen Tätigkeitsbericht.

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

62

G e s c h ä f t s v e r t e i l u n g

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

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

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

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

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

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

1. Sämtliche Beschwerden werden nach alphabetischer Reihenfolge geordnet. Maßgeblich ist dabei der Familienname des Beschwerdeführers beziehungsweise die Bezeichnung des Beschwerdeführers (zum Beispiel M 428/16).

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

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

Bei Stellvertretung ist auf den Vertretenen, bei Insolvenz-, Vergleichs- oder Zwangsverwaltungen ist auf den Gemeinschuldner abzustellen.

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

2. Die derart geordneten Beschwerden werden während eines Jahres und nach Buchstaben getrennt durchnummeriert (zum Beispiel M 428/16).

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

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

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

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

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

II V e r t r e t u n g s r e g e l u n g (g i l t a u c h i n n e r h a l b e i n e r V e r t r e t u n g s p h a s e)

Ist ein Ombudsmann länger als eine Woche an seiner Amtsausübung gehindert, wird er in eilbedürftigen Fällen vertreten. Dasselbe gilt für sämtliche Fälle, wenn der Ombudsmann länger als drei

EINLEITUNG	4	VERFAHRENSORDNUNG	58
DIE OMBUDSPERSONEN	9	GESCHÄFTSVERTEILUNG	62
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
STATISTIK	19	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	64
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

63

Wochen anders als durch Urlaub an der Amtsausübung gehindert ist. Dabei gilt folgende Vertretungsregelung:

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

EINLEITUNG	4	VERFAHRENSORDNUNG	58
DIE OMBUDSPERSONEN	9	GESCHÄFTSVERTEILUNG	62
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITSCHLICHTUNG	15	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
STATISTIK	19	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	64
SACHGEBIETE	27		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2006–2016	53		
ANHANG	57		

64

Außergewichtliche Streit- schlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen

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

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

Herausgeber



**Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR**
Schellingstraße 4 · 10785 Berlin
Telefon: 030 2021-1639
Telefax: 030 2021-1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de
www.bvr.de

Verantwortlich

Alexander Storg
Rechtsanwalt

Sekretariat

Annett Engel
Evelyn Zeidler

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

Stand: 31. Juli 2016



