

Tätigkeitsbericht

Kundenbeschwerde-
stelle beim
Bundesverband der
Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken

2020

Tätigkeitsbericht 2020

Kundenbeschwerdestelle
beim Bundesverband
der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken

Die Ombudspersonen der genossenschaftlichen FinanzGruppe	7
--	---

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR	11
--	----

Verfahrensrechtliche Grundlagen für die Streitbeilegung	13
---	----

Europarechtliche Regulierung der Streitbeilegung	14
--	----

Das Streitbeilegungsverfahren	17
-------------------------------	----

Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen	21
--	----

Statistik	23
-----------	----

Sachgebiete	28
-------------	----

Systematisch bedingte signifikant häufig auftretende Problemstellungen 31

a) Kreditgeschäft	32
b) Kontoführung	41
c) Basiskonto/„Girokonto für jedermann“	48
d) Anlageberatung	53
e) Zahlungsverkehr	56
f) Sparverkehr	60
g) Depotführung	65
h) Andere Sachgebiete	67

Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten 71

Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten 73

Anhang

75

Verfahrensordnung

76

Geschäftsverteilung 2020

82

Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen

84



Die Ombudspersonen der genossenschaftlichen FinanzGruppe

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



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

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

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

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

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 Streitschlichter der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe



Werner Borzutzki-Pasing

1950

Geboren in Merode

1970–77

Studium der Rechtswissenschaften
an der Universität Köln

1980

Zweite juristische Staatsprüfung

1980–81

Richter auf Probe am Landgericht Köln

1982–2000

Richter am Landgericht Köln

2000–10

Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht
Köln

2010–15

Ernennung zum Vorsitzenden Richter am
Oberlandesgericht Düsseldorf

2015

Versetzung in den Ruhestand

2016

Bestellung zum Streitschlichter der deutschen
genossenschaftlichen Bankengruppe



Gerhard Götz

1951

Geboren in Neudrossenfeld

1972–76

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

1979

Zweite juristische Staatsprüfung

1979–80

Richter auf Probe am Landgericht Bayreuth

1981–83

Staatsanwalt bei der Staatsanwaltschaft Bayreuth

1983–91

Richter am Amtsgericht Kulmbach

1991–94

Richter am Landgericht Bayreuth

1994–96

Staatsanwalt als Gruppenleiter bei der
Staatsanwaltschaft Bayreuth

1996–2003

Richter am Oberlandesgericht Bamberg

2003–08

Vizepräsident des Landgerichts Hof

2008–16

Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht
Bamberg

2016

Bestellung zum Streitschlichter der deutschen
genossenschaftlichen Bankengruppe



Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR

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

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

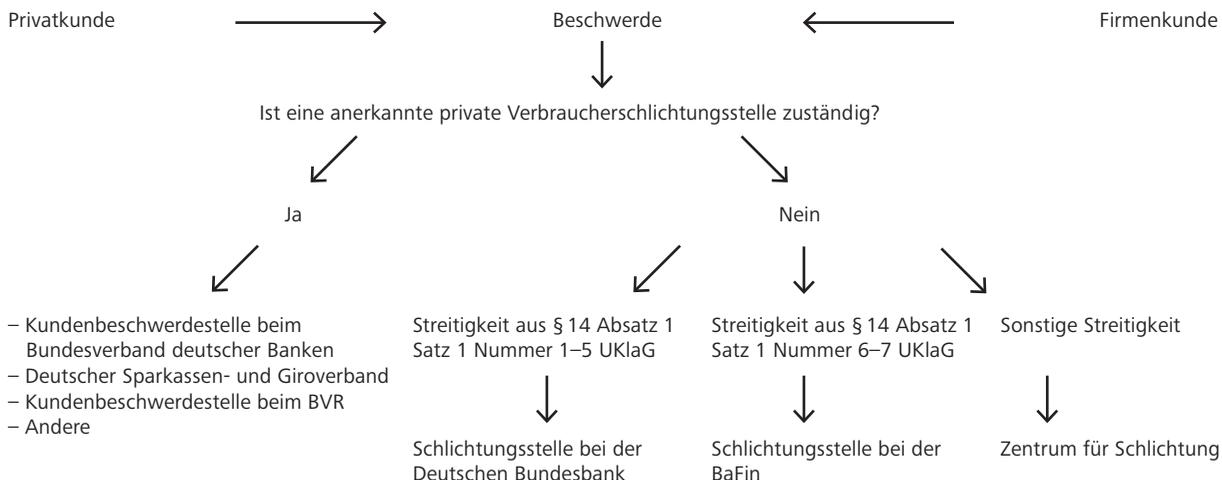
Im Finanzbereich wird die außergerichtliche Streitschlichtung vorrangig durch private Verbraucherschlichtungsstellen und nur subsidiär durch die behördlichen Schlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wahrgenommen.

Bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) zu Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen, dem Verbraucherkreditrecht (§§ 491 bis 509 BGB)

oder dem Zahlungsdiensterecht (§§ 675 c bis 676 c BGB) wird gleichzeitig eine öffentlich-rechtliche Streitschlichtungsaufgabe wahrgenommen. Eine Folge der Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle ist, dass diese gemäß § 14 Absatz 1 UKlaG – vorrangig vor den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen für Kreditinstitute, die dem BVR angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen – für die Beilegung von Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Nummer 1 bis 7 UKlaG zuständig ist.

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

Die behördlichen Auffangschlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der BaFin sind auch dann zuständig, wenn sich ein Antrag auf Streitbeilegung gegen ein genossenschaftliches Institut wendet, das nicht am Streitbeilegungsverfahren bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR teilnimmt. Aktuell gibt es 28 nichtteilnehmende Mitgliedsinstitute.²



Verfahrens- rechtliche Grundlagen für die Streitbeilegung

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

Das Streitbeilegungsverfahren berücksichtigt folgende wichtige Verfahrensgrundsätze:

Fachliche Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Streitschlichter

Die Ombudspersonen müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Sie sind unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Sie werden für die Dauer von mindestens drei Jahren als

Streitschlichter bestellt und können nicht ohne hinreichenden Grund ihres Amtes enthoben werden.

Fairness und Transparenz

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

Vertraulichkeit

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

Unentgeltlichkeit

Das Streitbeilegungsverfahren ist für den Antragsteller kostenlos, vergleiche § 9 Absatz 1 VerfO.

Verjährungshemmung

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

Die VerfO, eine an den Kunden gerichtete Kurzinformation zum Verfahren (Titel: „Die Lösung bei Konflikten. Der Ombudsmann für Streitigkeiten zwischen Kunde und Bank“) sowie weitere Hinweise für die Einreichung eines Antrags auf Streitbeilegung bis hin zu einem elektronisch

³ Siehe Anhang auf Seite 75.

ausfüllbaren Beschwerdeformular stehen auf der Internetseite des BVR (www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle) zur Verfügung.

Das Streitschlichtungsverfahren gilt für alle Mitgliedsbanken des BVR, die ihre freiwillige Teilnahme hieran erklärt haben. Von den 828 Mitgliedsinstituten des BVR⁴ nehmen 800 (96,6 Prozent) am Verfahren teil.

Unter www.bvr.de kann jeder Antragsteller per Suchfunktion überprüfen, ob seine Bank am Streitbelegungsverfahren teilnimmt oder nicht.

Europarechtliche Regulierung der Streitbeilegung

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

Die Neuregelungen sollen sicherstellen, dass für jegliche vertragliche Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen eine außergerichtliche Streitbeilegung angeboten wird. Der ordentliche Rechtsweg wird dadurch nicht beschränkt. Vielmehr ergänzen sich die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Schlichtung sowie der gerichtlichen Klärung von Streitigkeiten sinnvoll. Dabei führt aber die Anhängigkeit der Streitigkeit bei Gericht oder ein in der Sache ergangenes Urteil eines Gerichts zwingend zur Ablehnung der Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens durch den Streitschlichter.

Die Vorteile der außergerichtlichen Streitschlichtung liegen auf der Hand: Der Kunde kann eine Streitigkeit weniger förmlich, unentgeltlich und schneller aufklären lassen. Er kann sich eines Rechtsbeistands bedienen, muss dies aber nicht. Die Bank kann freiwillig durch ein geeignetes und vom Gesetzgeber reguliertes Beschwerdeverfahren die Kundenzufriedenheit steigern und zum Erhalt einer durch Streitigkeiten strapazierten Geschäftsbeziehung beitragen.

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

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

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

Der Abschnitt 2 (§§ 11 bis 19 FinSV) regelt die organisatorischen wie finanziellen Anforderungen an die Geschäftsstelle der Kundenbeschwerdestelle sowie weitere formelle Voraussetzungen, die bei der Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR als private Verbraucherschlich-

tungsstelle gegenüber dem Bundesamt für Justiz nachzuweisen sind.

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

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

⁵ Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 Unterlassungsklagengesetz und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV), abgedruckt im Bundesgesetzblatt. I 2016, 2140.

Das Streitbeilegungsverfahren

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

Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

Das Streitbeilegungsverfahren beginnt mit Antragstellung durch den Bankkunden. Die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ist in Textform bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR in deutscher Sprache zu beantragen. In dem Antrag sind die zu schlichtende Streitigkeit hinreichend genau zu schildern, ein konkretes Begehren darzulegen und die zum Verständnis des Sachverhalts notwendigen Unterlagen beizufügen. Der Antragsteller kann das vom BVR auf seiner Internetseite zur Verfügung gestellte Antragsformular verwenden.

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

Vorprüfungsverfahren

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

braucherschlichtungsstelle ab. Der Vorteil für den Antragsteller liegt darin, dass er sich nicht erneut an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden muss.

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

Ist der Ombudsmann der genossenschaftlichen FinanzGruppe für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens sachlich zuständig, überprüft die Geschäftsstelle, ob der eingereichte Antrag auf Streitbeilegung vollständig ist und den Anforderungen an die Bestimmtheit entspricht.

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

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

Ablehnung der Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens

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

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

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

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

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

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

Ist der vom Antragsteller erhobene Anspruch zum Zeitpunkt der Einreichung des Antrags auf Streitbeilegung bereits verjährt und hat die Bank die **Einrede der Verjährung** erhoben, so lehnt der Schlichter ebenfalls die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab.

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

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

Stellungnahme der Bank und Erwidern des Antragstellers

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

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

Nach Ablauf der für die Erwidering des Antragstellers eingeräumten Frist legt die Geschäftsstelle dem Ombudsmann den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, die Bank hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise – zum Beispiel durch eine Rücknahmeerklärung – erledigt.

Entscheidung des Ombudsmannes

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

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

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

Verfahren nach Unterbreitung des Schlichtungsvorschlags

Zusammen mit dem Schlichtungsvorschlag werden die Streitparteien gebeten, innerhalb von sechs Wochen zu erklären, ob sie dem Vorschlag

zustimmen oder ihn ablehnen. Hierbei wird auf die rechtliche Folge einer Annahme beziehungsweise Nichtannahme hingewiesen. Erklärt sich eine Partei innerhalb dieser Frist nicht zur Annahme oder Ablehnung des Schlichtungsvorschlags, gilt als abgelehnt.

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

Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

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

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

Weitere Informationen zum FIN-NET, insbesondere zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die bislang erschienenen Tätigkeitsberichte können online⁶ abgerufen werden.

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

Kunden können sich dort ein Antragsformular herunterladen und ausfüllen. Die hinterlegten Kontaktinformationen zu allen Mitgliedern des FIN-NET helfen bei der Suche nach der zuständigen Schlichtungsstelle. Auch Informationen zum weiteren Verfahren sind übersichtlich dargestellt.

Im Berichtszeitraum verzeichnete die Kundenbeschwerdestelle beim BVR 17 grenzüberschreitende Streitigkeiten. Sie alle fielen in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle, weil sie von Kunden am Verfahren teilnehmender (inländischer) Banken eingereicht wurden, die ihren Wohnsitz im europäischen Ausland haben.



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

Statistik

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

An die Kundenbeschwerdestelle beim BVR können sich sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden wenden. Es sind jedoch überwiegend Privatpersonen, die Hilfe im Streitbeilegungsverfahren suchen. Im Berichtszeitraum lag der Anteil der von Privatpersonen gestellten Anträge bei 92 Prozent, der Firmenkundenanteil bei nur 5,6 Prozent. In 2,4 Prozent der Fälle wünschten die Antragsteller die Überprüfung von Fragen, die sich aus der genossenschaftlichen Mitgliedschaft ergaben, für die die Kundenbeschwerdestelle beim BVR ebenfalls nicht zuständig ist, vergleiche § 1 VerFO (Abbildung Seite 30).

Berichtszeitraum	2019 (Rückblick)	2020
Anzahl der im Berichtszeitraum insgesamt eingegangenen Anträge⁷	1.165	1.455
Davon entfallen auf die Sachgebiete		
Kreditgeschäft	314	381
Kontoführung	400	570
Basiskonto/„Girokonto für jedermann“	31	19
Anlageberatung	92	71
Zahlungsverkehr	101	115
Sparverkehr	90	112
Depotführung	19	49
Vermittlungsgeschäft (Immobilien, Versicherungen)	11	9
Genossenschaftliche Mitgliedschaft	29	35
Diverses	78	94

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

Berichtszeitraum	2019 (Rückblick)	2020
Anzahl der im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)⁸	1.214	1.474
Anträge, die bereits von der Geschäftsstelle nach § 24 FinSV an die zuständige Streitbeilegungsstelle abgegeben wurden	15	29
Anerkennung oder Erfüllung durch den Antragsgegner im Vorprüfungsverfahren	223	256
Anteil der nach § 6 Absatz 1 oder 2 FinSV abgelehnten Anträge⁸	165	140
davon:		
1. Es wurde kein ausreichender Antrag im Sinne von § 5 Absatz 1 VerFO gestellt.	47	30
2. Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig. ⁹	28	18
3. Wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig.	3	4
4. Bei Streitigkeiten über den Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem ZKG ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48–50 ZKG zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden.	0	0
5. Wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.	0	0
6. Die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden.	6	2
7. Die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise (Anerkennung im Vorprüfungsverfahren) beigelegt.	1	1
8. Der Anspruch ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben.	15	17

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

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

Berichtszeitraum	2019 (Rückblick)	2020
9. Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt.	4	2
10. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.	61	66
Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Schlichtungsvorschlag angenommen haben	130	131
Anzahl der ergebnislos gebliebenen Verfahren¹⁰	681	918
davon: Die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen.	380	461
davon: Der Antragsteller hat seinen Antrag nicht weiterverfolgt/zurückgenommen (§ 7 Absatz 2 FinSV).	301	457
Durchschnittliche Dauer der Verfahren (in Tagen)¹¹		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Absatz 1 FinSV)	13	8
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Absatz 3 Satz 5 FinSV)	74	61
Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten	4	17

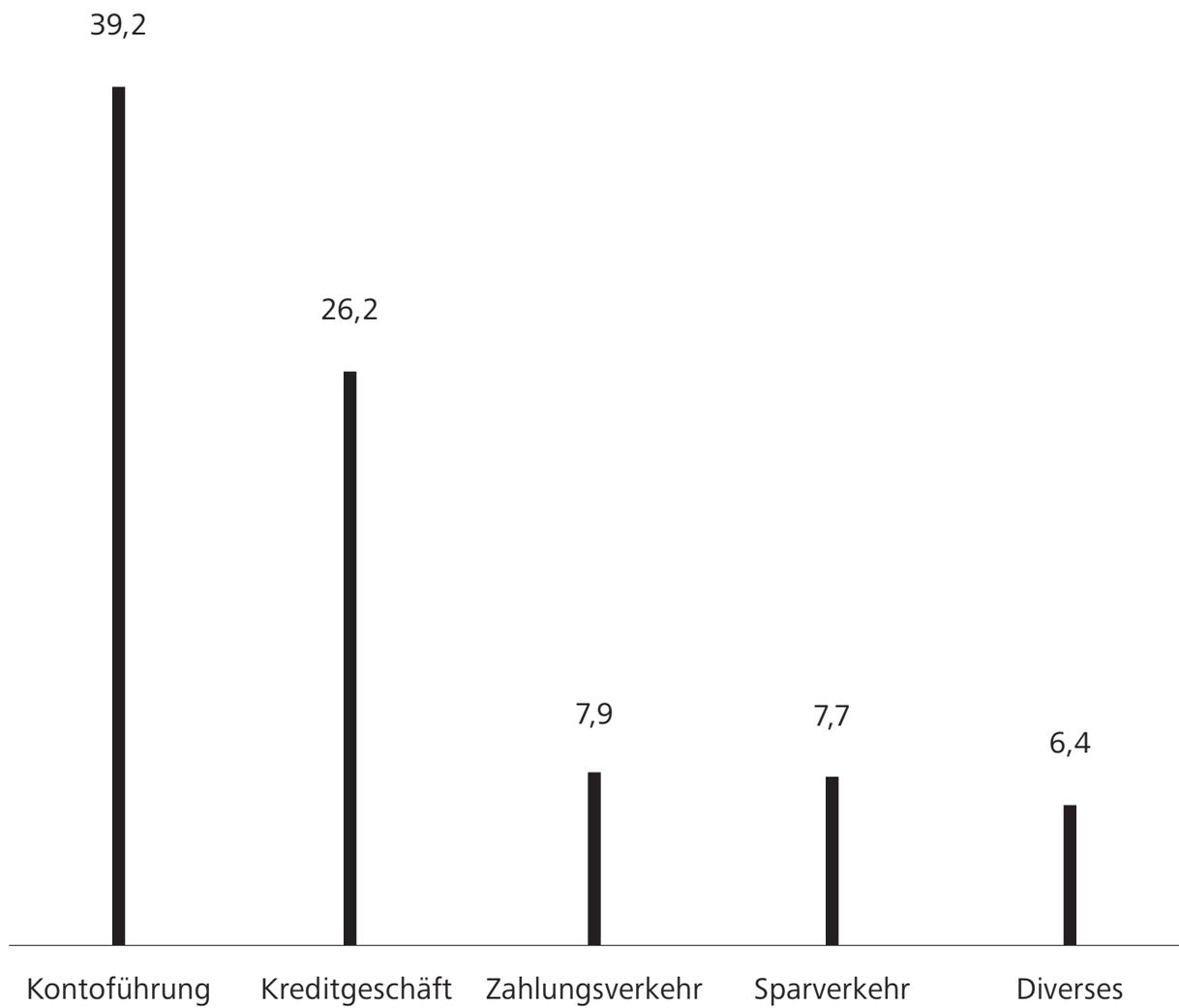
Die Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten oder auch nicht gehalten haben, ist der Kundenbeschwerdestelle mangels Rückmeldung hierzu nicht bekannt.

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

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

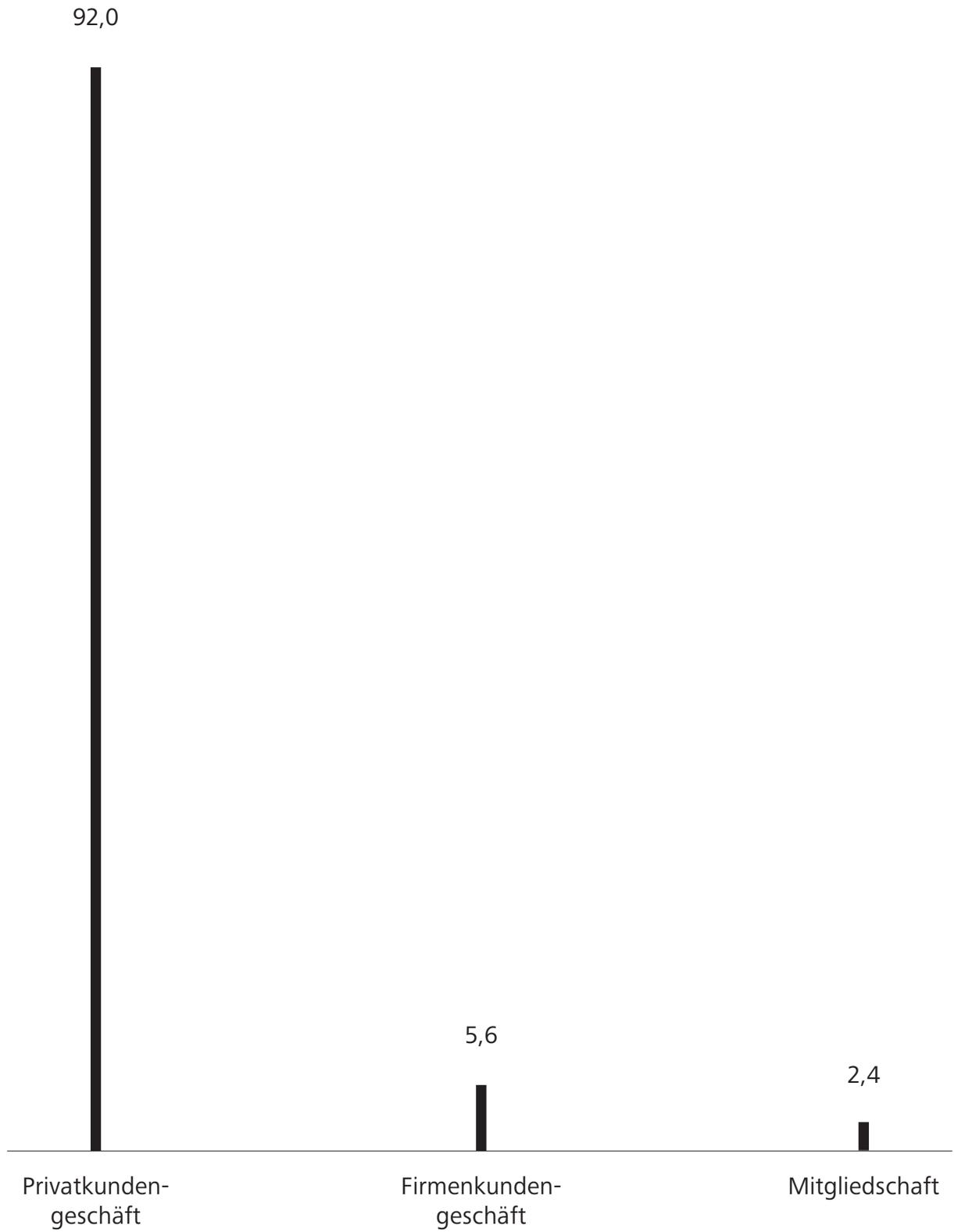
Sachgebiete

in Prozent





in Prozent



Systematisch bedingte oder
signifikant häufig auftretende
Problemstellungen

a) Kreditgeschäft

Ein hoher Anteil der eingereichten Anträge auf Streitbeilegung betraf im Berichtszeitraum 2020 das Kreditgeschäft.

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

Bei Immobiliarkrediten gab es – wie in den Vorjahren – wieder eine Reihe von Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einer beabsichtigten vorzeitigen Rückzahlung von Darlehen standen. 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 eines Treuhandauftrags und die Abtretung der das Darlehen sichernden Grundschuld an die ablösende Bank. Hierzu hat der Bundesgerichtshof (BGH) in seiner Entscheidung vom 10. September 2019 im Verfahren XI ZR 7/19 festgestellt, dass die Bank aufgrund des Sicherungsvertrags verpflichtet ist, die Sicherheit nach Beendigung des Sicherungsinteresses zurückzugewähren. Umgekehrt steht dem Darlehensnehmer und Sicherungsgeber aus der Sicherungsabrede ein Anspruch auf Rückgewähr des Sicherungsmittels zu, wenn der Darlehensgeber die Sicherheiten nicht mehr benötigt. Bis zur Entscheidung des BGH in der Kreditwirtschaft übliche (und von den Streitschlichtern im Grundsatz gebilligte) Entgeltvereinbarungen über die Durchführung eines Treuhandauftrags sind seither

unwirksam, sofern sie in Form von allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbart werden.

Dies gilt nicht nur bei einer vorzeitigen Ablösung eines Darlehens, sondern auch bei vollständiger Rückführung des Darlehens durch den Darlehensnehmer, wie der Schlichtungsvorschlag C 2/20 aufzeigt:

„Zwischen den Parteien bestand ein dinglich gesicherter Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrag vom 28. Dezember 2018. Der Antragsteller hat das finanzierte Objekt veräußert und das Darlehen vorzeitig zurückgeführt. Im Zusammenhang mit der Erteilung einer Löschungsbewilligung hat die Antragsgegnerin dem Antragsteller ein Bearbeitungsentgelt für den Treuhandauftrag in Höhe von 250,00 Euro in Rechnung gestellt; mit diesem Betrag hat sie das Konto des Antragstellers belastet. Dies hält der Antragsteller im Hinblick auf die Entscheidung des BGH vom 10. September 2019 im Verfahren XI ZR 7/19 für unzulässig. Er verlangt mit seinem Schlichtungsantrag die Erstattung dieses Entgelts. Demgegenüber meint die Antragsgegnerin, die Entscheidung des BGH sei nicht einschlägig. Das Urteil beziehe sich nur auf Ablösungen im Zuge von Umschuldungen, nicht aber bei Verkäufen.

Der Schlichtungsantrag ist begründet. Der Antragsteller kann von der Antragsgegnerin nach § 812 Absatz 1 Satz 1, 1. Fall BGB die Erstattung des ihm berechneten Treuhandentgelts von 250,00 Euro verlangen. Das Preis- und Leistungsverzeichnis der Antragsgegnerin sieht in Ziffer 6.1.2 für die Erteilung von Treuhandaufträgen beim Objektverkauf sowie für die Abwicklung von Treuhandaufträgen bei Ablösung durch Dritte ein Treuhandentgelt in Höhe von 250,00 Euro vor.

Diese Entgeltklausel ist unwirksam. Eine in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen einer Bank enthaltene Bestimmung, wonach der Darlehensnehmer für einen Treuhandauftrag im Zusammenhang mit der Ablösung eines Darlehens ein Entgelt schuldet, ist im Verkehr mit Verbrauchern unwirksam gemäß § 307 Absatz 1 Satz 1, Absatz 2 Nummer 1 BGB.

Dies gilt zum einen für den Fall, dass Kunden der Bank bei dieser bestehende Darlehen zurückführen und gestellte Sicherheiten unter Erteilung von Treuhandaufträgen auf ein Fremdinstitut übertragen lassen möchten. Hat der Darlehensnehmer dem Darlehensgeber eine Grundschuld zur Sicherung von dessen Ansprüchen bestellt, so steht ihm als Sicherungsgeber aus der Sicherungsabrede ein Anspruch auf Rückgewähr des Sicherungsmittels zu, wenn der Darlehensgeber – wie hier infolge der vollständigen Rückführung des Darlehens – die Sicherheiten nicht mehr benötigt. Wird im Zusammenhang mit einer derartigen Ablösung eines Darlehens zur Übertragung der Sicherheit tatsächlich ein Treuhandauftrag erteilt, ist dieser in der Regel lediglich Bestandteil der Erfüllung der Rückgewährpflicht des Darlehensgebers und Sicherungsnehmers und dient allein dessen Sicherungsinteressen. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Ablösung des Darlehens im Rahmen einer bloßen Umschuldung oder im Zusammenhang mit dem Verkauf des Sicherungsobjekts erfolgt. Auch bei Erteilung von Treuhandaufträgen im Falle des Verkaufs des Sicherungsobjekts wird die Bank – unbeschadet der Frage, ob und inwieweit in einem solchen Fall ein Treuhandauftrag überhaupt erforderlich ist – allein im Rahmen einer sie treffenden Verpflichtung tätig. Die Bank wird deshalb insoweit im Eigeninteresse tätig und nicht im Interesse des Darlehensnehmers.

Dies gilt aber auch für den Fall, dass die Bank als neue Darlehensgeberin im Rahmen der Ablösung eines bei einem anderen Kreditinstitut bestehenden Darlehensvertrags tätig wird. Mit der hierfür nötigen Bestellung, Verwaltung und Verwertung von Sicherheiten verfolgt die Beklagte ebenfalls allein eigene Vermögensinteressen. Für diese im Eigeninteresse vorgenommenen Maßnahmen steht der Bank kein Anspruch auf ein Entgelt zu. Der hiermit verbundene Aufwand ist vielmehr regelmäßig mit dem gemäß § 488 Absatz 1 Satz 2 BGB zu zahlenden Zins abzugelten (BGH, Urteil vom 10. September 2019 – XI ZR 7/19). Die Unwirksamkeit der Preisklausel in Ziffer 6.1.2 des Preis- und Leistungsverzeichnisses hat zur Folge, dass der Bank keine Rechtsgrundlage für die Berechnung des Entgelts zusteht. Die Berechnung dieses Entgelts sowie die Verbuchung dieses Betrags auf dem Konto des Antragstellers sind somit ohne Rechtsgrund erfolgt. Dies begründet

den Anspruch des Antragstellers gemäß § 812 Absatz 1 Satz 1, 1. Fall BGB.

Die Antragsgegnerin ist somit verpflichtet, „das Erlangte“ herauszugeben. Der Betrag von 250,00 Euro ist deshalb dem Antragsteller zu erstatten oder – soweit noch vorhanden – seinem Konto mit der damaligen Wertstellung wieder gutzuschreiben. Dies schlage ich zur Vermeidung einer gerichtlichen Auseinandersetzung vor.“

Im Berichtszeitraum haben etliche Antragsteller versucht, ihr Recht auf Widerruf der eigenen Vertragserklärung zu einem Darlehensvertrag durchzusetzen. Sind seit der Widerrufserklärung mehrere Jahre verstrichen, stellt sich die Frage, ob ein etwaiger Anspruch auf Rückabwicklung des Darlehens verwirkt ist. Verweigert die Bank eine Rückabwicklung des Darlehensvertrags und leistet der Darlehensnehmer auch nach Erklärung des Widerrufs Zins- und Tilgungsleistungen, so kann aus diesem vertragstreuen Verhalten nicht auf die Verwirkung des Rechts auf Rückabwicklung geschlossen werden, wie der Schlichtungsvorschlag H 104/19 aufzeigt:

„Zwischen den Parteien bestand ein Darlehensvertrag vom 6. April 2008, bei dem der Antragsteller Mitdarlehensnehmer war. Mit Schriftsatz seines anwaltlichen Vertreters vom 12. Juni 2016 hat der Antragsteller seine auf den Abschluss dieses Vertrags gerichtete Vertragserklärung widerrufen. Er ist der Ansicht, die dem Vertrag beigefügte Widerrufsbelehrung sei fehlerhaft und habe den Lauf der Widerrufsfrist nicht bewirkt.

Er verlangt nun mit seinem Schlichtungsantrag die Rückabwicklung des Darlehensvertrags. Dem tritt die Antragsgegnerin entgegen. Sie verweist darauf, dass das Darlehen zwischenzeitlich vonseiten des Antragstellers vollständig zurückgeführt worden ist und sie macht Rechtsmissbrauch geltend. Dies begründet sie damit, dass der Antragsteller nach Erklärung des Widerrufs die monatlichen Zahlungen auf das Darlehen weiterhin vorbehaltlos bis zum 28. Februar 2018 erbracht habe. Zudem habe er am 28. Januar 2017 eine im Vertrag vorgesehene

Sondertilgung in Höhe von 5.000,00 Euro geleistet. Mit dieser Sonderzahlung habe der Antragsteller die Bestätigung der vertraglichen Rechte signalisiert.

Der Schlichtungsantrag ist begründet.

1. Der vom Antragsteller erklärte Widerruf seiner auf den Abschluss des Darlehensvertrags gerichteten Vertragserklärung ist wirksam. Die von der Antragsgegnerin verwendete Widerrufsbelehrung ist fehlerhaft. Sie war deshalb nicht geeignet, den Lauf der Widerrufsfrist zu bewirken. Dies ergibt sich aus der Entscheidung des BGH vom Oktober 2009 im Verfahren XI ZR 33/08. Die von der Antragsgegnerin verwendete Widerrufsbelehrung genügt den Anforderungen des § 355 BGB in der damals geltenden Fassung vom 29. Juli 2009 nicht. Sie belehrt den Verbraucher über den nach § 355 Absatz 2 BGB maßgeblichen Beginn der Widerrufsfrist nicht richtig, weil sie das unrichtige Verständnis nahelegt, die Widerrufsfrist beginne bereits einen Tag nach Zugang des mit der Widerrufsbelehrung versehenen Darlehensangebots der Antragsgegnerin zu laufen. Durch die Formulierung der dem von der Antragsgegnerin verwendeten Vertragsangebot beigefügten Belehrung, die Widerrufsfrist beginne „einen Tag“ nach Mitteilung „dieser“ Belehrung und Zurverfügungstellung einer Vertragsurkunde, entsteht aus der Sicht eines unbefangenen durchschnittlichen Kunden, auf den abzustellen ist (vergleiche BGH vom 13. Januar 2009 – XI ZR 118/08, Wertpapier-Mitteilungen (WM) 2009, 350, 351, Textziffer 16; BGH, Urteil vom 18. April 2005 – II ZR 224/04, WM 2005, 1166, 1168), der Eindruck, diese Voraussetzungen seien bereits mit der Übermittlung des die Widerrufsbelehrung enthaltenden Vertragsantrags der Antragsgegnerin erfüllt und die Widerrufsfrist beginne ohne Rücksicht auf eine Vertragserklärung des Verbrauchers bereits am Tag nach Zugang des Angebots der Beschwerdegegnerin zu laufen.

Diese Rechtsauffassung hat der BGH in der Entscheidung vom 14. März 2017 im Verfahren XI ZR 442/16 bestätigt. Dieser Entscheidung lag eine Widerrufsbelehrung zugrunde auf einem Formular des DG VERLAGES mit dem Datum

9. Juni, der Vorgängerversion des hier verwendeten Formulars.

Die Fehlerhaftigkeit der Widerrufsbelehrung hat zur Folge, dass der Lauf der Widerrufsfrist nicht in Gang gesetzt worden ist. Damit konnte der Widerruf der Vertragserklärung noch am 12. Juni 2016 erklärt werden. Das Widerrufsrecht war bei seiner Ausübung auch noch nicht nach Artikel 229 § 38 Absatz 3 Satz 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) erloschen.

2. Das Recht zum Widerruf war bei seiner Ausübung nicht verwirkt.

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; ebenso Urteil vom 20. November 2015 – V ZR 284/14 – und Urteil vom 12. Juli 2016 – XI ZR 564/15). Verwirkung setzt mithin ein sogenanntes Zeitmoment und ein Umstandsmoment voraus. Das Zeitmoment ist vorliegend erfüllt, nachdem hier zwischen Vertragsschluss – darauf kommt es an – und Widerrufserklärung mehr als sieben Jahre – dies ist im Regelfall der Zeitraum, ab dem Verwirkung in Betracht kommt – liegen. Es fehlt jedoch am Umstandsmoment. Zu dem Zeitablauf müssen besondere, auf dem Verhalten des Berechtigten beruhende Umstände hinzutreten, die das Vertrauen des Verpflichteten rechtfertigen, der Berechtigte werde sein Recht nicht mehr geltend machen (BGH, Urteil vom 14. März 2017 – XI ZR 442/16). Solche Umstände ergeben sich nicht bereits daraus, dass der Antragsteller über Jahre hinweg Zins- und Tilgungsleistungen erbracht hat. Er hat damit nichts anderes getan als sich vertragstreu zu verhalten und Pflichtverletzungen zu vermeiden. Allein aufgrund eines laufend vertragstreuen Verhaltens des Verbrauchers kann der Unternehmer ein schutzwürdiges Vertrauen darauf, der Verbraucher werde seine auf Abschluss

des Verbraucherdarlehensvertrags gerichtete Willenserklärung nicht widerrufen, nicht bilden (BGH, Urteil vom 12. Juli 2016 – XI ZR 564/15, Randnummer 39, zitiert nach juris).

3. Die Ausübung der Widerrufsmöglichkeit durch den Antragsteller war auch nicht rechtsmissbräuchlich.

a) Aus der Entscheidung des Gesetzgebers, den Widerruf von jedem Begründungserfordernis freizuhalten, folgt zugleich, dass ein Verstoß gegen § 242 BGB nicht daraus hergeleitet werden kann, der vom Gesetzgeber mit der Einräumung des Widerrufsrechts intendierte Schutzzweck sei für die Ausübung des Widerrufsrechts nicht leitend gewesen. Überlässt das Gesetz – wie das Fehlen einer Begründungspflicht zeigt – dem freien Willen des Verbrauchers, ob und aus welchen Gründen er seine Vertragserklärung widerruft, kann aus dem Schutzzweck der das Widerrufsrecht gewährenden gesetzlichen Regelung grundsätzlich nicht auf eine Einschränkung des Widerrufsrechts nach § 242 BGB geschlossen werden (BGH, Urteil vom 12. Juli 2016 – XI ZR 564/15).

b) Eine Rechtsmissbräuchlichkeit des erklärten Widerrufs ergibt sich auch nicht daraus, dass der Antragsteller nach Erklärung des Widerrufs seine Zins- und Tilgungsleistungen weiterhin vorbehaltlos erbracht und zudem eine Sondertilgung geleistet hat.

Die Ausübung eines Verbraucherwiderrufsrechts kann im Einzelfall eine unzulässige Rechtsausübung aus sonstigen Gründen darstellen und in Widerspruch zu § 242 BGB stehen, auch wenn die Voraussetzungen einer Verwirkung nicht vorliegen. Das in § 242 BGB verankerte Prinzip von Treu und Glauben bildet eine allen Rechten immanente Inhaltsbegrenzung. Welche Anforderungen sich daraus im Einzelfall ergeben, ob insbesondere die Berufung auf eine Rechtsposition rechtsmissbräuchlich erscheint, kann regelmäßig nur mit Hilfe einer umfassenden Bewertung der gesamten Fallumstände entschieden werden, wobei die Interessen aller an einem bestimmten Rechtsverhältnis Beteiligten zu berücksichtigen

sind (BGH, Urteil vom 16. Oktober 2018 – XI ZR 69/18, Randnummer 18, juris).

Nach der – zeitlich vorhergehenden – Entscheidung des Oberlandesgerichts (OLG) Stuttgart vom 13. März 2018 im Verfahren 6 U 62/17 kann eine vorbehaltlose Weiterzahlung mehrerer der vertraglich vereinbarten Darlehensraten nach Widerruf dazu führen, dass der Geltendmachung der Rechte aus dem Widerruf § 242 BGB entgegensteht. Diese demnach nach der Rechtsprechung des BGH gebotene umfassende Bewertung aller Fallumstände ergibt, dass vorliegend die nach Erklärung des Widerrufs erfolgten Vorgänge – zu deren Maßgeblichkeit siehe BGH, am angegebenen Ort – den Vorwurf des Rechtsmissbrauchs nicht zu begründen vermögen. Gestützt wird der Vorwurf des Rechtsmissbrauchs vonseiten der Antragsgegnerin darauf, dass der Antragsteller weiterhin vorbehaltlos Zahlungen auf das Darlehen geleistet – wohlgermerkt: durch Einzug mittels einer zuvor erteilten Einzugsermächtigung! – und insbesondere eine Sondertilgung erbracht hat. Dies stellt jedoch nichts anderes dar als die Erbringung der nach dem Vertrag geschuldeten beziehungsweise möglichen Leistungen. Deshalb gilt auch insoweit die Feststellung des BGH, dass der Antragsteller nichts anderes getan hat, als sich vertragstreu zu verhalten. Ein Vertragspartner, der am Vertrag nicht festhalten will, aus der gebotenen Vorsicht heraus sich aber dennoch vertragstreu verhält, handelt nicht rechtsmissbräuchlich, und zwar auch dann nicht, wenn er nicht ausdrücklich erklärt, unter Vorbehalt leisten zu wollen. Dem Antragsteller blieb zur Vermeidung eventueller sofortiger Nachteile gar nichts anderes übrig, als die Einziehungen durch die Antragsgegnerin zuzulassen. Für das Verhalten des Antragstellers und den hieraus zu begründenden Vorwurf des Rechtsmissbrauchs darf schließlich auch nicht außer Betracht bleiben, inwiefern der Antragsteller zu diesem seinen Verhalten durch die Reaktion der Antragsgegnerin auf den von ihm erklärten Widerruf veranlasst worden ist. Diese hat es vorgezogen, auf den Widerruf überhaupt nicht zu reagieren. Dies wiegt deshalb schwer, weil die Rechtslage zur Zeit der Erklärung des Widerrufs klar und eindeutig war: Seit der Entscheidung des BGH vom 10. März 2009 bestand für einen mit der rechtlichen Problematik Befassten nicht der geringste Zweifel daran,

dass die von der Antragsgegnerin verwendete Widerrufsbelehrung nicht geeignet war, den Lauf der Widerrufsfrist zu bewirken. Dies dem Antragsteller gegenüber zu bestätigen, hat die Antragsgegnerin unterlassen, um nunmehr aufgrund des nachfolgenden Verhaltens des Antragstellers diesem gegenüber den Vorwurf des Rechtsmissbrauchs zu erheben. Mit einer einfachen, der Sach- und Rechtslage entsprechenden Erklärung hätte die Antragsgegnerin für Klarheit sorgen können. Die Antragsgegnerin jedoch war es, die – und ich gehe davon aus, in Kenntnis der Wirksamkeit des vom Antragsteller erklärten Widerrufs – weiterhin von der ihr erteilten Einzugsermächtigung Gebrauch gemacht hat, obwohl ihr die monatlichen Zahlungen nicht mehr zustanden. In dieser Situation dem Antragsteller vorzuwerfen, dieser habe die nach dem Vertrag vorgesehene Sondertilgung erbracht, um eventuell Zinsen sparen zu können, halte ich schon für ziemlich frivol. Angesichts dessen möchte ich offenlassen, welcher Seite gegenüber der Vorwurf des Rechtsmissbrauchs schwerer wiegt.

Der Argumentation der Antragsgegnerin wird deshalb, unbeschadet der Entscheidung des OLG Stuttgart vom 13. März 2018 im Verfahren 6 U 62/17, meiner Einschätzung nach kein Gericht folgen.

Zur gütlichen Beilegung des Streits schlage ich deshalb vor, dass die Antragsgegnerin den Widerruf anerkennt und sich auf die Rückabwicklung des Darlehens einlässt. Zur konkreten Durchführung der Abwicklung des widerrufenen Darlehensverhältnisses schlage ich der Bank vor, dem Antragsteller eine Abrechnung zu erteilen, die sich an der Rechtsprechung des BGH orientiert. Der Bankrechtssenat des BGH geht für vor dem 13. Juni 2014 – Inkrafttreten der gesetzlichen Regelung in § 357 a BGB – geschlossene Verbraucher-Verträge (vergleiche dazu auch Artikel 229 § 32 EGBGB; sogenannte Altfälle) von den folgenden, seiner Ansicht nach geklärten Rechtsfolgen aus (vergleiche dazu BGH, Beschluss vom 22. September 2015 – XI ZR 116/15; Neue Juristische Wochenschrift (NJW) 2015, 3441 mit Anmerkungen; Klein, Seite 3442; dazu Grüneberg, WM 2017, 1, 10; Beschluss vom 12. Januar 2016 – XI ZR 366/15, WM 2016, 454, 456; Beschluss vom

12. Juli 2016 – XI ZR 564/15, WM 2016, 1930): Der Darlehensnehmer schuldet dem Darlehensgeber gemäß § 346 Absatz 1 BGB Herausgabe der gesamten Darlehensvaluta ohne Rücksicht auf seine (Teil-)Tilgung und gemäß § 346 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 und Satz 2 BGB Herausgabe von Wertersatz für Gebrauchsvorteile am jeweils tatsächlich noch überlassenen Teil der Darlehensvaluta. Der Darlehensgeber schuldet dem Darlehensnehmer gemäß § 346 Absatz 1 BGB die Herausgabe bereits erbrachter Zins- und Tilgungsleistungen und gemäß § 346 Absatz 1 Satz 2 BGB die Herausgabe von Nutzungsersatz wegen der (widerleglich) vermuteten Nutzungen der bis zum Wirksamwerden des Widerrufs erbrachten Zins- und Tilgungsleistungen. Nach der Rechtsprechung des BGH (vergleiche Urteil vom 10. März 2009 – XI ZR 33/08, Randnummer 29) besteht eine tatsächliche Vermutung dahin, dass die Bank Nutzungen im Wert des üblichen Verzugszinses in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz und bei einem Verbraucher-Immobilienkredit von 2,5 Prozentpunkten gezogen hat, die sie als Nutzung herausgeben muss. Es findet keine automatische Saldierung dieser Forderungen statt. Darlehensgeber und Darlehensnehmer können aber – auch konkludent – die Aufrechnung erklären, ohne dass deshalb der Anspruch des Darlehensnehmers gegen den Darlehensgeber gemäß § 346 Absatz 1 BGB auf Herausgabe von Nutzungsersatz als nicht entstanden zu behandeln wäre (so BGH, Beschluss vom 22. September 2015 – XI ZR 116/15, NJW 2015, 3441, 3442).“

Erfolgt die Erklärung des Widerrufs erst nach Beendigung des Darlehens, so hatte sich der Ombudsmann ebenfalls mit den rechtlichen Voraussetzungen für eine Verwirkung des Widerrufsrechts auseinanderzusetzen. Der Einwand der Verwirkung des Widerrufsrechts setzt neben einem Zeitpunkt, das mit dem Zustandekommen des Darlehensvertrags zu laufen beginnt, ein Umstandsmoment voraus. Das Widerrufsrecht ist danach verwirkt, wenn sich die Bank über einen gewissen Zeitraum hin bei objektiver Beurteilung darauf einrichten darf und eingerichtet hat, dieser werde sein Recht nicht mehr geltend machen, sodass die verspätete Geltendmachung gegen Treu und Glauben verstößt.

In dem nachfolgenden Schlichtungsvorschlag W 79/19 bestand die Besonderheit darin, dass das Darlehen vom Darlehensnehmer nicht abgenommen wurde und der Darlehensvertrag nicht erst durch Rückführung der Darlehenssumme, sondern durch Zahlung einer Nichtabnahmeentschädigung beendet wurde. Der Ombudsmann hat aber auch bei dieser Sachlage das Vorliegen des Zeit- und des Umstandsmoments, also die Verwirkung des geltend gemachten Anspruchs feststellen können:

„Die Antragstellerin und Herr A. W. schlossen mit der Bank am 6. September 2011 einen Darlehensvertrag. Die Darlehenssumme wurde nicht abgenommen, weshalb der Vertrag im Oktober 2013 gegen Zahlung einer Nichtabnahmeentschädigung beendet wurde. Mit Schreiben vom 18. Juni 2016 erklärten die Darlehensnehmer den Widerruf ihrer Vertragserklärungen. Die Antragstellerin fordert Erstattung gezogener Nutzungen und einer Zinsüberzahlung. Sie hält die Widerrufsinformation für fehlerhaft und geht davon aus, dass nicht sämtliche Pflichtangaben in der gebotenen Weise gemacht worden seien. Die Bank tritt dem entgegen und weist die Einwendungen der Antragstellerin aus Rechtsgründen zurück. Sie hält die Geltendmachung des Widerrufs für verwirkt.

Der Schlichtungsantrag ist nicht begründet.

Abgesehen davon, dass die Antragsbegründung – im Wesentlichen aus den zutreffenden Gründen der von der Bank unterbreiteten Antragsserwidderung – ein fortbestehendes Widerrufsrecht nicht hat aufzeigen können, bedarf es keiner ins Einzelne gehenden Befassung mit den hierzu angeführten „Argumenten“. Die Geltendmachung des Widerrufsrechts wäre jedenfalls rechtsmissbräuchlich, weil Verwirkung eingetreten ist (§ 242 BGB). Zum Einwand der Rechtsmissbräuchlichkeit unter dem Gesichtspunkt der Verwirkung des Widerrufsrechts hat der BGH schon wiederholt Stellung bezogen. Die Verwirkung als Unterfall der unzulässigen Rechtsausübung wegen der illoyal verspäteten Geltendmachung von Rechten setzt neben einem Zeitmoment ein Umstandsmoment voraus. 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, sodass die verspätete Geltendmachung gegen Treu und Glauben verstößt. Zeit- und Umstandsmoment können nicht voneinander unabhängig betrachtet werden, sondern stehen in einer Wechselwirkung zueinander. Je länger der Inhaber des Rechts untätig bleibt, desto mehr wird der Gegner in seinem Vertrauen schutzwürdig, das Recht werde nicht mehr ausgeübt werden (BGH, Urteil vom 10. Oktober 2017 – XI ZR 393/16; Beschluss vom 23. Januar 2018 – XI ZR 298/17, juris). Zu dem Zeitablauf müssen besondere, auf dem Verhalten des Berechtigten beruhende Umstände hinzutreten, die das Vertrauen des Verpflichteten rechtfertigen, der Berechtigte werde sein Recht nicht mehr geltend machen (BGH, Urteile vom 12. Juli 2016 – XI ZR 501/15, Entscheidungen des Bundesgerichtshofs in Zivilsachen (BGHZ) 211, 105; vom 11. Oktober 2016 – XI ZR 482/15, BGHZ 212, 207; vom 21. Februar 2017 – XI ZR 185/16, BGHZ 214, 94; vom 14. März 2017 – XI ZR 442/16, juris).

So liegt es auch hier, und zwar auch in Ansehung des Umstands, dass es nicht zur Abnahme der Darlehenssumme gekommen ist. Jedenfalls kann bei einem beendeten Darlehensvertrag das Vertrauen des Darlehensgebers auf ein Unterbleiben des Widerrufs schutzwürdig sein, selbst wenn die von ihm erteilte Widerrufsbelehrung ursprünglich den gesetzlichen Vorschriften nicht entsprach (vergleiche BGH vom 12. Juli 2016 – XI ZR 501/15; vom 11. Oktober 2016 – XI ZR 482/15). Namentlich durch die vollständige Vertragsabwicklung und den einvernehmlichen Ausgleich der vertraglichen Zinsansprüche der Bank (hier durch Leistung einer Teil-Nichtabnahmeentschädigung) kann der Darlehensgeber in seinem Vertrauen auf den Bestand des Darlehensvertrags bestärkt sein (BGH, Urteil vom 1. Juli 1997 – XI ZR 267/96, BGHZ 1, 161–172).

Der Darlehensvertrag ist hier unstreitig durch die vorbehaltlose Leistung einer Nichtabnahmeentschädigung beendet worden. Das für die Annahme der Verwirkung erforderliche Zeitmoment ist im gegebenen Fall – anders als bei einer

Darlehensabwicklung mit Auszahlung der Darlehenssumme und laufender Entrichtung von Zins und Tilgung – modifiziert zu betrachten, weil der Darlehensvertrag überhaupt nicht in ein solches Vollzugsstadium gelangt ist. Festzuhalten bleibt aber, dass die Verbindlichkeit des Darlehensvertrags gleichwohl ab Vertragsschluss bis zum Widerruf im Jahre 2016 für rund fünf Jahre nicht angegriffen wurde. Das Vertragserfüllungsinteresse der Bank wurde vielmehr durch die Leistung der Nichtabnahmeentschädigung im Jahre 2013 anerkannt und ausgeglichen. Die darin liegende Befriedigung des Zinsinteresses der Bank hat einen eigenen Bestätigungscharakter in Bezug auf den zugrunde liegenden Darlehensvertrag. Die vollständige Abnahme der Darlehenssumme ist bei verzinslichen Darlehen eine vom Darlehensnehmer zu erfüllende vertragliche Hauptpflicht (vergleiche Palandt/Weidenkaff, BGB, § 488 Randziffer 16). Durch die Nichtabnahme verstößt der Kunde gegen sein vertragliches Zinsversprechen, das er gegenüber der Bank abgegeben hat. Nach der Rechtsprechung des BGH (Urteil vom 7. November 2000 – XI ZR 27/00, BGHZ 146, 5; Urteil vom 1. Juli 1997 – XI ZR 197/96, juris) kann eine Bank den Schaden, der ihr durch die Nichtabnahme eines Darlehens entsteht, in Gestalt der sogenannten Nichtabnahmeentschädigung gegenüber dem Darlehensnehmer geltend machen. Wenn der Darlehensnehmer die kreditgebende Bank in solch einer Situation schadlos stellt, wird die Entscheidung über die Darlehensaufnahme überholt und der Vertrag erledigt sich durch seine abschließende (vorzeitige) Beendigung. Das Verbraucherrecht zum Darlehenswiderrief dient aber dazu, die Entschlussfreiheit des Darlehensnehmers bei Abschluss eines Darlehensvertrags zu schützen (vergleiche schon BGH, Urteil vom 17. September 1996 – XI ZR 197/95, juris; BGH, Urteil vom 17. September 1996 – XI ZR 315/95, juris). Dieser Aspekt verliert jedenfalls beim vorliegenden Hergang und einem Zeitablauf der hier in Rede stehenden Größenordnung jede Bedeutung.

Die Bank hat sich in den Jahren bis zur Widerrufserklärung darauf einstellen können, dass sich die Vertragssituation endgültig erledigt hatte. Im Rahmen sorgfältiger Geschäftsführung konnte sie auch in ihrer geschäftspolitischen Ausrichtung davon ausgehen, dass die Widerrufsfrage hier

nicht mehr virulent war. Der Darlehensvertrag war unter den gegebenen Umständen „Geschichte“.

Die Antragstellerin sollte den Widerruf nicht weiterverfolgen.“

Häufig war die Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) (Urteil vom 26. März 2020, C-66/19, Celex-Nummer 62019CJ0066, juris) Gegenstand von Streitbeilegungsverfahren. Die Antragsteller machten dabei geltend, dass die Widerrufsbelehrung dem Deutlichkeitsgebot nicht Rechnung trage, weil der Belehrungstext Normverweise enthalte. Einen solchen sogenannten Kaskadenverweis habe der EuGH als unzulässigen Verstoß gegen die Europäische Verbraucherschutzrichtlinie gewertet. Nach diesem Urteil ist Artikel 10 Absatz 2 Buchstabe p der Richtlinie 2008/48 dahin auszulegen, dass ein Kreditvertrag hinsichtlich der in Artikel 10 dieser Richtlinie genannten Angaben nicht auf eine nationale Vorschrift verweisen darf, die ihrerseits auf weitere Rechtsvorschriften des betreffenden Mitgliedstaats verweist. Hieraus auf den Fortbestand eines Widerrufsrechts zu schließen, verstöße nach Ansicht der Ombudsleute gegen das Rechtsstaatsprinzip, zumal der deutsche Gesetzgeber einen Kaskadenverweis ausdrücklich zulässt. Wenn nicht andere Belehrungsfehler feststellbar waren, haben die Ombudsleute ein fortbestehendes Widerrufsrecht abgelehnt, wie der Schlichtungsvorschlag G 41/20 aufzeigt:

„Der Antragsteller hat im Jahre 2011 mit der Antragsgegnerin einen Immobiliendarlehensvertrag geschlossen und mit Schreiben vom 17. Juni 2020 seine Vertragserklärung widerrufen. Er beruft sich insoweit auf das EuGH-Urteil vom 26. März 2020 und verlangt Vertragsrückabwicklung. Die Bank tritt dem entgegen und hält die Rechtsprechung des EuGH nicht für verbindlich.

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht befürworten.

Ein trotz des eingetretenen Zeitablaufs fortbestehendes Widerrufsrecht kann nicht bejaht werden.

Im Einzelnen gilt Folgendes:

Die erteilten Widerrufsinformationen entsprechen nach Inhalt und Struktur einer bereits früher vom BGH gebilligten Fassung (vergleiche BGH, Urteil vom 22. November 2016 – XI ZR 434/15). Nach der Rechtsprechung des BGH ist der Verweis in der Widerrufsinformation auf § 492 Absatz 2 BGB in Kombination mit der beispielhaften Aufzählung von Pflichtangaben nach den Maßstäben des nationalen Rechts (Artikel 247 § 6 Absatz 1 EGBGB) klar und verständlich (BGH, Urteile vom 22. November 2016 – XI ZR 434/15, BGHZ 213, 52; vom 4. Juli 2017 – XI ZR 741/16, juris; Beschluss vom 19. März 2019 – XI ZR 44/18; Beschluss vom 31. März 2020 – XI ZR 581/18, juris). Die in der Widerrufsinformation aufgeführten Pflichtangaben gehen aus dem Darlehensvertrag hervor.

Im Gefolge dieser Rechtsprechung ist gleichwohl zunehmend darüber diskutiert worden, ob der in der Widerrufsbelehrung enthaltene Normverweis dem Deutlichkeitsgebot entspricht, denn dieser Verweis kann von einer nicht vorinformierten Person nur dann rechtlich nachvollzogen werden, wenn auch weiteren Verweisen in den in Bezug genommenen Vorschriften nachgegangen wird (sogenannter Kaskadenverweis). Die Problematik von Kaskadenverweisen steht im Zusammenhang mit der immer wieder diskutierten Frage, wie weit Verweise auf Gesetze und andere Normen – namentlich in Allgemeinen Geschäftsbedingungen – überhaupt zulässig sind. Innerhalb eines zunehmend komplexer werdenden rechtlichen Umfelds herrscht weitgehender Konsens darüber, dass Normverweise zulässig sind, ohne die Verständlichkeit und die Transparenz von Formularbestimmungen (§ 307 BGB) infrage zu stellen. Solche Normen lassen sich ohne unzumutbaren Aufwand finden, auch wenn ihr Verständnis oft nicht leichtfällt. Die Zulässigkeit solcher Verweise wird, ohne dies hier im Einzelnen vertiefen zu können, wesentlich auch damit begründet, dass Vertragsunterlagen ohne zulässige Verweismöglichkeiten erst recht unhandlich, unlesbar und unverständlich würden (zur obergerichtlichen Rechtsprechung vergleiche etwa OLG Stuttgart, Beschluss vom 4. Februar 2019 – 6 U 88/18, juris; OLG Frankfurt, Beschluss vom 7. Februar 2019 – 17 U 209/18, juris; Brandenburgisches

OLG, Urteil vom 3. April 2019 – 4 U 99/18, juris).

Eine vom Landgericht (LG) Saarbrücken beschlossene Vorlage zum EuGH hat alsdann zu der Entscheidung des EuGH vom 26. März 2020 (C–66/19, Celex-Nummer 62019CJ0066, juris) geführt. Danach ist Artikel 10 Absatz 2 Buchstabe p der Richtlinie 2008/48 dahin auszulegen, dass ein Kreditvertrag hinsichtlich der in Artikel 10 dieser Richtlinie genannten Angaben nicht auf eine nationale Vorschrift verweisen darf, die ihrerseits auf weitere Rechtsvorschriften des betreffenden Mitgliedstaats verweist. Auf diese Entscheidung wollen sich die Antragsteller stützen.

Ob aus der Rechtsprechung des EuGH folgt, dass auch hier von einer fehlerhaften Widerrufsinformation und von einem fortbestehenden Widerrufsrecht auszugehen ist, hängt von der formellen und sachlichen Reichweite der EuGH-Entscheidung ab. Die Entscheidung beschränkt sich, wie hierin ausdrücklich, unmissverständlich und wiederholt zum Ausdruck gebracht worden ist, nur auf den zeitlichen und sachlichen Geltungsbereich der Richtlinie 2008/48. Dieser Geltungsbereich ist hier eindeutig nicht eröffnet.

Die Bank beruft sich insoweit mit Recht auf die vom BGH aufgestellten Grundsätze (BGH, Beschluss vom 31. März 2020 – XI ZR 581/18, juris; Beschluss vom 19. März 2019 – XI ZR 44/18, juris; vergleiche auch EuGH, Urteil vom 26. März 2020 – C–66/19, juris). Es besteht kein Zweifel daran, dass es auch vorliegend um einen grundpfandrechtlich besicherten Immobiliendarlehensvertrag geht, auf den die Verbraucherkreditrichtlinie nach ihrem Artikel 2 Absatz 2 Buchstaben a und c nicht anwendbar ist. Ich kann nachvollziehen, dass man mit dieser rein formalen Anknüpfung hadern und der Entscheidung des EuGH übergreifende Bedeutung beimessen kann. Man könnte hieraus den allgemeinen Grundsatz ableiten, dass ein Kaskadenverweis generell nicht dem Deutlichkeitsgebot genügt.

Das lässt der BGH aber wegen des Rechtsstaatsprinzips aus Artikel 20 Absatz 3 Grundgesetz (GG)

nicht gelten. Um einem solchen übergreifenden Grundsatz Geltung zu verschaffen, müsste sich die Rechtsprechung gegen die ausdrückliche Anordnung des deutschen Gesetzgebers stellen, wonach die fragliche Widerrufsinformation den Anforderungen an eine klare und verständliche Information des Darlehensnehmers über das Widerrufsrecht genügt (BGH, Beschluss vom 31. März 2020 – XI ZR 198/19, juris).

Die Beachtung des Rechtsstaatsprinzips ist in der Sache auch ohne Weiteres zu befürworten, denn weder ein Gericht noch ein Ombudsmann können sich einfach über die gesetzgeberischen Kompetenzen und Entscheidungen hinwegsetzen. Ich habe mich als Ombudsmann generell an der höchstrichterlichen Rechtsprechung zu orientieren und kann keine rechtlichen Sonderwege beschreiten.

Ich sehe zwar auch die Gefahr von gewissen Wertungswidersprüchen, die dadurch entstehen können, dass zu sachlich vergleichbaren, aber formal unterschiedlichen Tatbeständen divergierende Bewertungskriterien gefunden werden, obwohl der Sache nach nur eine „richtige“ Handhabung denkbar ist. Die Frage, was denn widerrufsrechtlich hinreichend deutlich ist, sollte sicherlich möglichst klar und einheitlich beantwortet werden, denn das Deutlichkeitsgebot kann schwerlich nach unterschiedlichen Wirkungsbereichen von EU-Richtlinien aufgespalten werden.

Damit ist aber noch nicht gesagt, dass ein einheitliches Verständnis des Deutlichkeitsgebots im Sinne der EuGH-Rechtsprechung nunmehr auf einen Schlag die Begründung von Widerrufsrechten rechtfertigen müsste, die den Kreditmarkt nachhaltig erschüttern könnten. Ich habe bereits aufgezeigt, dass die Zulässigkeit eines gegebenenfalls mehrstufigen Verweises auf gesetzliche Vorschriften, die sich nahezu in allen Darlehensverträgen inklusive der zugehörigen allgemeinen Geschäftsbedingungen finden, in der Rechtsprechung bislang nicht durchgreifend infrage gestellt worden ist. Dies führt zu der Frage, ob nicht jedenfalls für Altverträge ein Vertrauensschutz anzunehmen wäre, der zumindest für eine Über-

gangszeit einem Widerruf aus den vom EuGH beanstandeten Gründen entgegenstünde (zu vergleichbaren Konstellationen vergleiche etwa BGH, Urteil vom 25. März 2004 – VII ZR 453/02, juris; BGH, Urteil vom 17. September 1986 – IVb ZR 52/85, Randnummer 9, juris; Bundesverfassungsgericht (BVerfG), Beschluss vom 19. Januar 1999 – 1 BvR 2161/94, Entscheidungen des BVerfG (BVerfGE) 99, 341–360; BVerfG, Nichtannahmebeschluss vom 21. März 2002 – 1 BvR 861/01, Randnummer 13, juris, mit weiteren Nachweisen). Auch das kann und muss hier nicht abschließend geklärt werden, soll dem Antragsteller aber aufzeigen, dass selbst mit der Annahme, die EuGH-Rechtsprechung sei im Ansatz einschlägig, ein Widerrufsrecht nicht einmal verbindlich festgeschrieben wäre.

Der Antragsteller sollte den Widerruf nicht weiterverfolgen.“

b) Kontoführung

Etliche Antragsteller 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 oder aber die Funktionalität des Onlinebankings von der Bank gekündigt wurde. In diesen Fällen klärte der Streitschlichter darüber auf, dass eine Bank unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschrift des § 675 g BGB beziehungsweise der Fristenregelung in Nummer 12 Absatz 5 ABG Banken durchaus eine Vertragsänderung bei auf Dauer vom Kunden in Anspruch genommenen Hauptleistungen anbieten und so auf eine Vertragsänderung hinwirken kann. Dabei muss die Bank auf das Widerspruchsrecht des Bankkunden hinweisen. Nur dann gilt im Falle der Nichterklärung eines Widerspruchs das Vertragsänderungsangebot der Bank als vom Kunden angenommen.

Häufig verlangten die Antragsteller Kontoführungsgebühren für ein als Gehaltskonto deklariertes und grundsätzlich unentgeltlich geführtes Konto zurück, die die Bank nur deshalb vom Kontoguthaben in Abzug brachte, weil der Arbeitgeber seine Gehaltsüberweisung nicht mit dem entsprechenden Code beziehungsweise Textschlüssel gekennzeichnet hatte und die Bank entsprechende Einzahlungen nicht als „Gehaltszahlung“ erkannte. Die Ombudsleute sind sich in diesen Fällen einig, dass sich ein Kontoinhaber auf die vertraglich vereinbarte Gebührenbefreiung berufen kann, soweit nicht vertraglich vereinbart wurde, dass die Gehaltszahlungen als solche bezeichnet sein müssen und/oder die Zahlungen als Gehaltszahlungen verschlüsselt sein müssen. Es kommt also darauf an, wie die kontovertraglichen Bedingungen im Einzelfall formuliert sind, wie der folgende Schlichtungsvorschlag B 4/20 aufzeigt:

„Der Antragsteller führt bei der Antragsgegnerin ein Girokonto. Für die Kontoführung hat die

Antragsgegnerin dem Antragsteller im zweiten und im vierten Quartal 2019 ein Entgelt in Höhe von jeweils 22,49 Euro berechnet. Dies hält der Antragsteller für unzulässig. Er macht geltend, mit der Antragsgegnerin sei eine entgeltfreie Kontoführung als Lohn- beziehungsweise Gehaltskonto vereinbart worden. Tatsächlich sei auf dem Girokonto auch sein Lohn verbucht worden. Dies belegt der Antragsteller durch die Vorlage entsprechender Umsatzanzeigen.

Demgegenüber weist die Antragsgegnerin darauf hin, dass Zahlungseingänge mit dem Textschlüssel 51 (Gutschrift) nicht als Lohnzahlungen erkannt würden.

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht unterstützen. Meines Erachtens ist die Bank im Recht.

Maßgeblich für die Entscheidung der Frage, ob die Antragsgegnerin das Girokonto des Antragstellers entgeltfrei zu führen hat, ist die zwischen den Parteien getroffene vertragliche Vereinbarung. Diese Vereinbarung befindet sich in dem zwischen den Parteien als Allgemeine Geschäftsbedingung vereinbarten Preis- und Leistungsverzeichnis unter Ziffer 3.1. Nach dem Wortlaut dieser Bestimmung bietet die Antragsgegnerin ihr Produkt „PSD GiroDirekt Lohn-/Gehalts-/Rentenkonto“ kostenlos an. Würde es bei diesem Wortlaut bleiben, wäre die Sache klar und eindeutig zugunsten des Antragstellers zu entscheiden: Es käme lediglich darauf an, ob die Zahlungseingänge Lohn- oder Rentenzahlungen darstellen oder nicht. Nachdem kein Zweifel daran besteht, dass dies der Fall ist, könnte der Antragsteller an sich die entgeltfreie Kontoführung verlangen.

Damit hat es hier aber nicht sein Bewenden. Die Antragsgegnerin hat in ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis nämlich eine weitere Voraussetzung für die Anerkennung des Girokontos als Lohn-/Gehalts-/Rentenkonto vorgesehen. Voraussetzung für die Anerkennung als kostenfreies Konto ist demnach zusätzlich die Bezeichnung der Zahlungseingänge als Lohn-/Gehalts-/Rentengutschrift sowie die Verwendung der Verschlüsselung SALA (Salary Payment), PENS (Pension Payment)

beziehungsweise des Textschlüssels 53. Mit dieser zusätzlichen Voraussetzung für die kostenfreie Kontoführung verlagert die Antragsgegnerin das Risiko einer fehlenden oder falschen Kennzeichnung des Zahlungseingangs auf den Kunden. Das darf die Antragsgegnerin. Die Zeiten, in denen ein Bankmitarbeiter Zahlungseingänge händisch darauf überprüft hat, ob es sich beim Zahlungseingang um einen Gehaltseingang handelt, sind längst vorbei. Im heutzutage anfallenden Massenverkehr muss die Bank darauf bedacht sein, den Geschäftsverkehr möglichst ausschließlich elektronisch abzuwickeln. Um dies zu ermöglichen, ist die Anerkennung als Gehaltskonto von dieser weiteren Voraussetzung abhängig gemacht worden. Die Bank hat somit ein berechtigtes und anerkanntes Interesse daran, diese zusätzliche Voraussetzung für die Anerkennung als kostenfreies Konto aufzustellen. Hiergegen lassen sich somit keine Einwendungen erheben.

Nachdem die Zahlungseingänge auf dem Konto des Antragstellers diese Verschlüsselung nicht enthalten, liegen die Voraussetzungen für eine kostenfreie Kontoführung nicht vor. Dass dies für den Antragsteller ärgerlich ist, verstehe ich. Die rechtliche Beurteilung und Bewertung ist meines Erachtens aber eindeutig. Die Antragsgegnerin ist dem Antragsteller aus dem gleichen Anlass in der Vergangenheit bereits einmal entgegengekommen, und zwar aus Kulanz. Auch hieraus ergibt sich kein Rechtsanspruch des Antragstellers dahingehend, dass die Antragsgegnerin ihm erneut aus Kulanz das Entgelt erlässt. Ich kann der Bank gegenüber auch nicht anordnen oder vorschlagen, dass sie erneut Kulanz üben soll. Als Ombudsmann habe ich mich auf eine rechtliche Kontrolle zu beschränken. Maßnahmen, die die Bank aus Kulanz ergreift, sind der Kontrolle und Bewertung durch den Ombudsmann genauso entzogen wie das Unterlassen von Maßnahmen, die der Bank bei Kulanz möglich wären. Ein gerichtliches Vorgehen des Antragstellers gegen die Antragsgegnerin hat deshalb keine Aussicht auf Erfolg. Der Antragsteller sollte sich damit abfinden und den Streit mit der Bank beenden.“

Kontoinhaber können ihr Girokonto als Pfändungsschutzkonto (P-Konto) führen lassen, was immer wieder zu Meinungsverschiedenheiten

führt. In den meisten Fällen geht es um Meinungsverschiedenheiten über bestehende oder nicht bestehende Ansparmöglichkeiten im Rahmen der monatlichen Pfändungsfreibeträge. Viele Antragsteller gehen rechtsirrig davon aus, dass Guthaben auf einem P-Konto für immer und ewig vor Pfändungen geschützt sind.

Im Berichtszeitraum 2020 beschwerten sich – wie in den Vorjahren auch – Empfänger von Sozialhilfeleistungen darüber, dass vormonatlich geleistete und wiederkehrende Einzahlungen auf das Pfändungsschutzkonto im Falle einer Kontopfändung bereits nach Ablauf des Folgemonats an einen Pfändungsgläubiger ausgekehrt wurden. Die Antragsteller berufen sich dabei zu recht auf die im Jahr 2014 entwickelte und seitdem bestätigte Rechtsprechung des BGH, wonach wiederkehrende Leistungen, die am Ende eines Monats für den Folgemonat dem P-Konto gutgeschrieben werden, in den hierauf folgenden Monat übertragen werden. Somit unterliegen solche Zahlungseingänge auch im übernächsten Monat nach dem Eingangsmonat (Monat der Gutschrift) dem Schutz des Pfändungsschutzkontos und werden mithin von einer Pfändung nicht erfasst, wie der Schlichtungsvorschlag K 19/20 aufzeigt:

„Der Antragsteller verlangt von der Bank die Korrektur des Kontostandes seines Pfändungsschutzkontos und beanstandet ein ihm in Rechnung gestelltes Entgelt für die Nichteinlösung mangels Deckung einer auf das Pfändungsschutzkonto gezogenen Lastschrift. Er ist Empfänger von Arbeitslosengeld-II-Leistungen der Bundesanstalt für Arbeit und erhält die monatlichen Zahlungen jeweils zum Monatsende für den folgenden Monat; sie werden ihm auf dem Pfändungsschutzkonto gutgeschrieben.

Die Bank löste am 23. Januar 2020 eine auf das Konto des Antragstellers gezogene SEPA-Basislastschrift über 31,99 Euro mangels Deckung nicht ein und berechnete ihm wegen der Nichteinlösung dieser Lastschrift ein Entgelt von 1,89 Euro. Sie geht dabei davon aus, dass ein verfügbarer Betrag aus dem Oktober 2019 in Höhe von 22,07 Euro bis 30. November 2019 unpfändbar und ab 2. Dezember 2020 auskehrbar war sowie

ein verfügbarer Betrag für November 2019 in Höhe von 23,65 Euro bis zum 31. Dezember 2019 unpfändbar und deshalb ab 2. Januar 2020 auskehrbar war, schließlich ein verfügbarer Betrag aus dem Dezember 2019 in Höhe von 3,86 Euro bis zum 31. Januar 2020 unpfändbar und ab 03. Februar 2020 auskehrbar war. Die Lastschrift in Höhe von 31,99 Euro habe man nicht eingelöst, da nur ein pfändungsfreies Guthaben von 17,65 Euro zur Verfügung gestanden habe (Kontostand vor Lastschrift 63,37 Euro abzüglich der sichergestellten Beträge von 23,65 Euro und 22,07 Euro). Die Gebühr für die Nichteinlösung der Lastschrift ergebe sich aus ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis. Der Antragsteller vertritt, sein Konto habe eine für die Einlösung ausreichende Deckung aufgewiesen.

Die Beschwerde ist begründet.

a) Die Bank hat die ihr vorgelegte Lastschrift pflichtwidrig nicht eingelöst und den entsprechenden Betrag deshalb zu Unrecht an einen Pfändungsgläubiger ausbezahlt. Dem Antragsteller steht ein Anspruch auf Wiedergutschrift des ausgekehrten Betrags in Höhe von 31,99 Euro gemäß § 675 u Satz 1 und Satz 2 Halbsatz 2 BGB gegen die Bank zu. Sie muss also das Pfändungsschutzkonto des Antragstellers wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne die Belastung durch den nicht von ihm autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte (vergleiche BGH, WM 2017, 2306, Randnummer 17). Dieser Anspruch aus § 675 u Satz 2 BGB ist nicht gemäß § 676 c Nummer 2 BGB ausgeschlossen. Zwar gilt diese Vorschrift auch für die Auskehrung eines gepfändeten Guthabens auf einem Pfändungsschutzkonto. Im vorliegenden Fall hat allerdings die Pfändung den an einen Gläubiger überwiesenen Betrag gemäß § 850 k Absatz 1 Halbsatz 2 Zivilprozessordnung (ZPO) nicht erfasst, sodass die Belastung des Pfändungsschutzkontos auf einen vom Antragsteller nicht autorisierten Zahlungsvorgang zurückzuführen ist (vergleiche BGH, WM 2017, 2306, Randnummer 18). Bei dem von der Bank an einen Gläubiger ausgekehrten Betrag handelte es sich um ein Guthaben, das im Ausgangspunkt aufgrund des § 835 Absatz 4 ZPO erstmals nach Ablauf des auf dem Zahlungseingang folgenden Monat an einen Gläubiger

geleistet werden durfte und das unter den Voraussetzungen des § 850 k Absatz 1 Satz 3 ZPO in den hierauf folgenden Monat, somit den übernächsten Monat nach dem Zahlungseingang zu übertragen war und in diesem Monat den Pfändungsfreibetrag erhöhte (vergleiche BGH, WM 2017, 2303, Randnummer 16; BGH, WM 2015, 177, Randnummer 6; BGH, WM 2015, 625, Randnummer 24; Kreft, Festschrift für Schlick, 2015, 247, 255).

Es geht hier nicht um eine Sonderzahlung, sondern um eine Leistung zur Sicherung des Lebensunterhalts gemäß § 41 Absatz 1 Satz 4 Sozialgesetzbuch (SGB) II, die von der Bundesanstalt grundsätzlich am Ende eines Monats für den Folgemonat überwiesen wird. Nach § 850 k Absatz 1 Satz 2 ZPO gehört das nach § 835 Absatz 4 ZPO gesperrte Guthaben zusätzlich zu dem Guthaben nach § 850 k Absatz 1 Satz 1 ZPO, über das der Schuldner in Höhe des Freibetrags in diesem Monat verfügen darf. Wenn der Schuldner über ein solches zusätzliches Guthaben im Kalendermonat nicht verfügt und somit den Pfändungsschutzbetrag nicht ausschöpft, darf es in den übernächsten Monat nach dem Zahlungseingang übertragen werden (BGH, WM 2015, 177, Randnummer 9 ff.). Nach dieser zuletzt wieder bestätigten Rechtsprechung (vergleiche BGH, WM 2017, 2303, Randnummer 16) unterliegen solche Zahlungseingänge des § 835 Absatz 4 ZPO auch im übernächsten Monat nach dem Eingangsmonat dem Schutz des Pfändungsschutzkontos und werden mithin von einer Pfändung nicht erfasst.

Die Auszahlungssperre des § 835 Absatz 4 ZPO ist auch dann anzuwenden, wenn der Schuldner im Eingangsmonat noch nicht in Höhe des Freibetrags über das Guthaben verfügt hat. Dazu hat die Bank freilich nichts vorgetragen. Gegen eine abweichende einschränkende Auslegung spricht, dass der Wortlaut des § 835 Absatz 4 ZPO nicht zwischen einem pfändungsfreien und einem pfändbaren Guthaben am Monatsende unterscheidet. Es fehlt auch an einem plausiblen Grund, dass ein nicht pfändbares Guthaben nur in den Folgemonat, ein im Eingangsmonat an sich pfändbares Guthaben aber noch in den übernächsten Monat übertragen werden kann.

Die als Sonderregelung (*lex specialis*) konzipierte Vorschrift des § 835 Absatz 4 ZPO bezweckt nach Ansicht des BGH (WM 2015, 177, Randnummer 11), dass die für den Folgemonat gedachte Zahlung so behandelt wird, als sei sie in diesem Monat eingegangen, was eine Unterscheidung nach der Pfändungssituation im Einzahlungsmonat ausschließt. Ein Guthaben, das aus Gutschriften im Vormonat herrührt, soll einem Guthaben aus Gutschriften im laufenden Monat gleichstehen. Der Schuldner soll also aus der Auszahlung im Vormonat keinen Nachteil erleiden, sodass auch bezüglich der Möglichkeit, Guthaben pfändungsfrei in den nachfolgenden Monat zu übertragen, kein Unterschied besteht (so BGH, WM 2015, 177, Randnummer 12, 13).

Nach der von der Bank hier vorgelegten Tabelle sind die verfügbaren Beträge nur im Folgemonat unpfändbar, was der aufgezeigten Regelung in §§ 850 k Absatz 1 Satz 2, 835 Absatz 4 ZPO widerspricht. So war der verfügbare Betrag aus dem November 2019 von 23,65 Euro in den Januar 2020 zu übertragen, sodass sich ein pfändungsfreier Betrag von 41,39 Euro ergab, was eine Einlösung der Lastschrift ermöglicht hätte. Die Bank sollte unter Berücksichtigung der aufgezeigten Rechtsprechung ihre Praxis der Abwicklung von Pfändungsschutzkonten überprüfen und dabei auch das „First-in-first-out-Prinzip“ berücksichtigen, wie es der BGH (WM 2017, 2303 ff.) beschrieben hat.

b) Da die Bank die ihr vorgelegte Lastschrift pflichtwidrig nicht eingelöst hat, steht ihr das Entgelt nicht zu, mit dem sie das Konto des Antragstellers belastet hat. Der Kontoausweis ist entsprechend zu korrigieren. Dasselbe würde auch gelten, wenn die Bank die Lastschrift berechtigt mangels Deckung nicht eingelöst hätte. Soweit sie sich auf ihr Preis- und Leistungsverzeichnis beruft, ist sie darauf hinzuweisen, dass sie nach § 675 f Absatz 5 BGB in Verbindung mit § 675 o Absatz 1 Satz 4 BGB ein Entgelt mit dem Kontoinhaber für die Unterrichtung über eine berechnete Ablehnung eines Lastschrifteinzugs vereinbaren kann (BGH, WM 2012, 1383, Randnummer 41 ff.), nicht aber, wie die Bank vorliegend geltend macht, für die Nichteinlösung und schon gar nicht für eine unberechtigte Nichtein-

lösung. Eine entsprechende Regelung in den AGB wäre nach § 307 Absatz 3 BGB unwirksam.“

Oft entstehen Bankprobleme mit dem Versterben des Kunden. In einigen Fällen verlangten die Beschwerdeführer Auskünfte zu Kontobewegungen aus Anlass der eingetretenen Erbfolge, insbesondere dann, wenn sich die Erbengemeinschaft selbst bei der Erbaueinandersetzung zerstritten hat. Gehört ein Auskunftsanspruch zum Nachlass, so kann die zur Auskunft verpflichtete Bank nur an alle Erben gemeinschaftlich leisten und jeder Miterbe nur die Leistung an alle Erben fordern. Denn nur die Erbengemeinschaft als solche ist Rechtsnachfolger geworden, nicht aber der einzelne Miterbe. Die Erbengemeinschaft, nicht der einzelne Miterbe, verwaltet den Nachlass; gegenseitige Stellvertretung ist selbstverständlich möglich, allerdings nur dann, wenn sich die Miterben gegenseitig vertrauen und bevollmächtigen. Demgegenüber ist ein Auskunftsanspruch, den der Miterbe im eigenen Namen gegenüber der Bank erhebt, nicht begründet, wie der Schlichtungsvorschlag J 5/20 ausführt:

„Der Antragsteller ist zu einem Viertel Miterbe nach seinem verstorbenen Vater, der in Geschäftsbeziehung zur Bank gestanden hatte. Der Bruder des Antragstellers hat mittels einer postmortalen Vollmacht über das Konto des Erblassers verfügt. Der Antragsteller verlangt von der Bank Auskünfte über die Konten der Eltern, die die Bank nur der Erbengemeinschaft insgesamt erteilen will, und zwar gegen Vorauszahlung von 480,00 Euro für eine noch nach Aufwand abzurechnende Vergütung.

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht befürworten.

Der Antragsteller beschreitet den falschen Weg. Gehört ein Auskunftsanspruch zum Nachlass, was hier ohne Weiteres der Fall ist, so kann die zur Auskunft verpflichtete Bank gemäß § 2039 BGB nur an alle Erben gemeinschaftlich leisten und jeder Miterbe nur die Leistung an alle Erben fordern. Dies folgt aus § 2039 Satz 1 BGB. Die Vorschrift erfasst auch Ansprüche auf Auskunft

und Rechnungslegung (W. Bayer in: Erman, BGB, Kommentar, § 2039 BGB Randziffer 4; Schütte in: Herberger/Martinek/Rüßmann u. a., juris Praxis-Kommentar BGB (jurisPK-BGB), 7. Auflage 2014, § 2039 BGB Randziffer 4; Staudinger/Löhnig (2016) BGB § 2039). Die Verwaltung des Nachlasses steht gemäß § 2038 Absatz 1 BGB generell den Erben gemeinschaftlich zu und jeder Miterbe ist den anderen gegenüber zur Mitwirkung an Handlungen verpflichtet, die zur ordnungsgemäßen Verwaltung des Nachlasses erforderlich sind. Die Erben können gemäß § 2040 Absatz 1 BGB über einen Nachlassgegenstand auch nur gemeinschaftlich verfügen. Die Erbengemeinschaft hat sich über etwaige Verfügungen abzustimmen und dies notfalls intern streitig auszutragen. Das gilt auch für die Eingehung von Verbindlichkeiten zu Lasten des Nachlasses (wie etwa über kostenpflichtige Auskünfte).

Dass das Verlangen des Antragstellers als Auskunftsanspruch zugunsten der ganzen Erbengemeinschaft auslegbar wäre, kann hier aber gerade nicht angenommen werden, weil er nachdrücklich im eigenen Namen handelt und gezielt Auskunft für sich verlangt. Bislang hat er sich sogar geweigert, die anderen Mitglieder der Erbengemeinschaft auch nur vollständig zu benennen. Es mag ja sein, dass dem Antragsteller unzutreffende rechtliche Hinweise erteilt wurden, soweit es um die alleinige Geltendmachung von Auskünften geht. Wenn er sich aber insoweit festlegt, kann beim besten Willen nicht unterstellt werden, dass er auch zugunsten des Miterben handeln will.

Der Antragsteller sollte das Auskunftsverlangen im aufgezeigten Sinne gegenüber der Bank klarstellen und gemeinsam mit den Miterben Auskunft verlangen oder diese zugunsten der – dann auch zu konkretisierenden – Gemeinschaft geltend machen. Der Nachweis der Rechtsnachfolge muss nicht unbedingt durch Vorlage eines Erbscheins geschehen (BGH, Urteil vom 8. Oktober 2013 – XI ZR 401/12, BGHZ 198, 250–264). Erforderlich ist aber die Vorlage aussagekräftiger Unterlagen, welche die gesetzliche oder testamentarische Rechtsnachfolge belegen.

Die Bank muss die verlangten Auskünfte auch nicht unentgeltlich erteilen, namentlich wenn diese über eine bloße Fehlanzeige hinausgehen und substantielle Auskünfte über womöglich langjährige Kontoverläufe zum Gegenstand haben sollen. Der Grundsatz unentgeltlicher Unterrichtung gilt dann nicht, wenn die Bank die geschuldeten Informationen bereits erteilt hat und eine erneute Unterrichtung verlangt wird (§ 675 d Absatz 3 BGB). Mangels anderer Anhaltspunkte ist davon auszugehen, dass der Erblasser bereits die laufend übermittelten Informationen (Kontoauszüge) erhalten hat. Dann handelt es sich aber um eine erneute Auskunftserteilung seitens der Bank, die zulässig von einem angemessenen Entgelt abhängig gemacht werden kann. Unstreitig verlangt der Antragsteller ganz umfängliche Auskünfte, was einen entsprechenden Dokumentationsaufwand indiziert. Bei der gegebenen Sachlage kann die Bank die Auskunftserteilung auch von einer Vorkasseleistung abhängig machen, weil der Antragsteller seine Zahlungsbereitschaft durch sein bisheriges Verhalten selbst in Zweifel gezogen hat.

Der Antragsteller sollte den Streit innerhalb der Erbengemeinschaft nicht auf das Verhältnis zur Bank verlagern.“

Eine gemeinsame Verwaltung des Nachlasses schließt eine gegenseitige Vertretung der übrigen Miterben nicht aus. Dies gilt auch dann, wenn die übrigen Miterben minderjährige Kinder sind, die von den Eltern kraft ihrer elterlichen Sorge rechtsgeschäftlich vertreten werden. Der Erblasser kann zwar durch letztwillige Verfügung auch für die Verwaltung des Nachlasses bestimmen, dass ein Ergänzungspfleger an die Stelle der Eltern tritt. Ist eine solche letztwillige Verfügung allerdings nicht feststellbar, können und dürfen die Eltern die gesamte Erbengemeinschaft bei der Verwaltung des Nachlasses vertreten. Lediglich bei der Erbauseinandersetzung wäre ein Ergänzungspfleger notwendig, wie der folgende Schlichtungsvorschlag H 31/20 aufzeigt:

„Gegenstand des Schlichtungsverfahrens ist die Verwaltung des Nachlasses von der Erbengemeinschaft nach dem im Mai 2019 verstorbenen Herrn

J. G. H., der zwei Konten bei der Antragsgegnerin (Bank) unterhalten hat. Die Konten werden als Nachlasskonten geführt. Die Erbengemeinschaft besteht aus der Ehefrau des Erblassers, die im Schlichtungsverfahren als Antragstellerin auftritt, sowie ihren beiden minderjährigen Kindern. Die Antragstellerin verlangt, über die zum Nachlass gehörenden Konten verfügen zu können.

Die Bank tritt dem entgegen und macht geltend, dass Verfügungen nur möglich seien, wenn ein Ergänzungspfleger hierzu die Zustimmung für die beiden Kinder erteile.

Der Schlichtungsantrag ist begründet.

Die zur Erbengemeinschaft gehörenden minderjährigen Kinder werden durch die Antragstellerin als deren Mutter wirksam vertreten.

Mit dem Tod des Erblassers ist die Erbengemeinschaft Gesamtrechtsnachfolgerin (§ 1922 BGB) des Verstorbenen geworden. Grundsätzlich steht die Verwaltung des Nachlasses gemäß § 2038 Absatz 1 BGB den Erben gemeinschaftlich zu.

Im Rechtsverkehr sind die minderjährigen Kinder jedoch als Miterben nicht in der Lage, die gemeinschaftliche Verwaltung wahrzunehmen (§§ 104 ff. BGB). Sie werden vielmehr gemäß § 1629 Absatz 1 Satz 1 BGB durch ihre Mutter gesetzlich vertreten. Nach dem Tod des Vaters ist kein Umstand dargetan oder sonst ersichtlich, der diese Vertretungsbefugnis infrage stellen oder einschränken könnte.

Der Umfang der Vertretungsmacht steht durch § 1909 BGB nicht infrage. Minderjährige Miterben erhalten nach § 1909 Absatz 1 Satz 1 BGB nur für solche Angelegenheiten einen Pfleger, an deren Besorgung die Eltern verhindert sind, womit hier die Antragstellerin als gesetzliche Vertreterin angesprochen ist. Eine Verhinderung kann tatsächlicher oder rechtlicher Art sein (vergleiche Roth in: Erman, BGB, 15. Auflage 2017, § 1909 BGB). Für beides ist hier seitens der Bank nichts dargetan worden. Zur Nachlassverwal-

tung ist die Mutter ersichtlich uneingeschränkt in der Lage.

Auch die Voraussetzungen einer Verwaltungspflegschaft im Sinne von § 1909 Absatz 1 Satz 2 BGB liegen hier nicht vor. Der Erblasser hat nicht durch letztwillige Verfügung bestimmt, dass die Ehefrau den Nachlass nicht als Mutter der Abkömmlinge verwalten solle.

Somit bleibt festzuhalten, dass die Mutter ihre Kinder als Miterben vertritt.

Soweit die Bank gerade den Umfang der Vertretungsmacht und diesbezüglich einen gesonderten Nachweis der Vollumfänglichkeit verlangt, besteht sie auf etwas, wofür kein Bedarf besteht und was es im Grunde nicht einmal gibt. Die Vertretungsmacht ergibt sich hier von Gesetzes wegen aus der elterlichen Sorge und ist keines weiteren konstituierenden Aktes oder einer zusätzlichen Vertretungs-Nachweispflicht zugänglich.

Die seitens der Bank gehegten Bedenken scheinen mir wesentlich darauf zu beruhen, dass die von der Vertretungsmacht ohne Weiteres umfasste Nachlassverwaltung als solche nicht unbegrenzt weit reicht. Insoweit besteht die Bank jedoch ohne Not auf einer Art Kontrollfunktion und will sich wohl selbst in Bezug auf ungerechtfertigte Verfügungen absichern. Dazu besteht aber kein sachlicher Grund und jedenfalls keine die Vertretungsbefugnisse der Antragstellerin einschränkende Berechtigung.

Allerdings reichen die Befugnisse der Nachlassverwaltung nicht unbegrenzt weit. Unter „Verwaltung“ sind nach einhelliger Ansicht alle tatsächlichen und rechtlichen Maßnahmen zu verstehen, die auf Verwahrung, Sicherung, Erhaltung, Nutzung und Mehrung des Nachlassvermögens gerichtet sind (BGHZ 164, 181, 184). Dagegen umfasst die Vertretung nicht auch solche Rechtsgeschäfte, die den Bereich der Nachlassverwaltung sachlich verlassen. Zu beachten sind ferner Rechtsgeschäfte und Rechts-

handlungen, bei denen Sorgeberechtigte kraft Gesetzes von der Vertretung ihrer Kinder ausgeschlossen sind. Dazu gehört namentlich auch die Erbauseinandersetzung, also die Verteilung des Nachlassvermögens unter die Erben (vergleiche Staudinger/Bienwald (2017), BGB § 1909, Randnummer 35, mit weiteren Beispielen von Beschränkungen). Das sollte die Antragstellerin beachten, wenn sie ihre Befugnisse – zumindest terminologisch – ebenfalls recht umfassend beschreibt.

In diesem Rahmen ist die Bank aber nicht berechtigt, geschweige denn verpflichtet, gleichsam im Vorgriff auf denkbare Überschreitungen der Vertretungsmacht Kontrollfunktionen wahrzunehmen und Vollmachtsnachweise einzufordern, derer es nicht bedarf. Es gibt keinen Vertretungsnachweis, welcher der Bank als „Persilschein“ dienen könnte. Die Bank kann weder die Antragstellerin noch ein Gericht zwingen, eine Pflegschaft einzurichten. Das Handeln eines Vertreters wirkt gemäß § 164 BGB von Gesetzes wegen unmittelbar für und gegen den Vertretenen. Die Bank ist aufgrund der bestehenden und ihr bekannten Vertretungsmacht gehalten, das Vertreterhandeln zu akzeptieren. Etwas anderes gilt grundsätzlich nur in Fällen offensichtlichen Missbrauchs der Vertretungsmacht (vergleiche Palandt/Ellenberger, BGB, § 164 Randziffer 14 mit weiteren Nachweisen). Das ist hier nicht ersichtlich.

Die Bank sollte im Rahmen der weiteren Geschäftsabwicklung die Vertretungsberechtigung der Antragstellerin in rechtlicher und praktischer Hinsicht akzeptieren.“

c) Basiskonto/ „Girokonto für jedermann“

Mit dem ZKG wurde die Richtlinie über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten sowie den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen vom 23. Juli 2014 in deutsches Recht umgesetzt. Das ZKG begründet einen materiellen Anspruch eines Verbrauchers auf Abschluss eines Basiskontovertrags gemäß § 31 ZKG. Dieser Anspruch verdrängt in seinem zeitlichen und sachlichen Anwendungsbereich die Empfehlung der deutschen Kreditwirtschaft zum Girokonto für jedermann. Das Begehren einer Einrichtung eines Kontos ist seit der Geltung des § 31 ZKG (seit 18. Juni 2016) im Zweifel als Geltendmachung eines Anspruchs auf Abschluss eines Basiskontovertrags zu verstehen, wenn sich aus dem Antrag auf Streitbeilegung nichts Gegenteiliges ergibt. Das Recht auf Abschluss eines Basiskontovertrags ist durch die in den §§ 34 bis 37 ZKG geregelten Ablehnungsgründe eingeschränkt.

Im Berichtszeitraum sind etliche Kunden gegen die von der Bank ausgesprochene Kündigung ihres Kontos vorgegangen, mit dem Argument, man habe ja einen materiellen Anspruch auf ein Basiskonto nach den Vorschriften des ZKG. Dabei verwechseln die Antragsteller regelmäßig zwei getrennt voneinander zu beurteilende Vertragssituationen. Zum einen die Wirksamkeit der Kündigung eines bei der Bank geführten (normalen) Kontos und andererseits die Frage, ob der Kunde einen Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach den Vorschriften des ZKG hat, wie der Schlichtungsvorschlag J 11/20 aufzeigt:

„Die Antragstellerin wendet sich mit ihrem Schlichtungsantrag gegen eine von der Antragsgegnerin bereits am 13. Februar 2019 ausgesprochene fristlose Kündigung der gesamten Geschäftsverbindung.

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht unterstützen. Die von der Antragsgegnerin ausgesprochene Kündigung ist rechtswirksam.

Nach der gesetzlichen Regelung in § 314 Absatz 1 BGB und der damit nahezu wörtlich übereinstimmenden vertraglichen Vereinbarung in Ziffer 19 Absatz 3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Antragsgegnerin ist eine fristlose Kündigung der Geschäftsverbindung dann zulässig, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt dann vor, wenn dem kündigenden Teil unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf einer Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann.

Dies ist hier der Fall. Grundlage der von der Antragsgegnerin ausgesprochenen fristlosen Kündigung war der Vorfall vom 1. Februar 2019 in der Filiale Delitzsch der Antragsgegnerin. Nach dem im Wesentlichen unwidersprochen gebliebenen Sachvortrag der Antragsgegnerin eskalierte eine Meinungsverschiedenheit über die Höhe des verfügbaren Guthabens auf einem Pfändungsschutzkonto derart, dass die Antragsgegnerin ein Hausverbot aussprechen musste und schließlich die Polizei hinzugezogen wurde. Im Rahmen der Durchsetzung des Hausverbots beleidigte die Antragstellerin den Filialleiter der Antragsgegnerin und filmte diesen mit einer Digitalkamera. Ein derartiges Verhalten stellt einen erheblichen Eingriff in das Persönlichkeitsrecht eines jeden Menschen dar; es ist rechtswidrig und muss von niemandem, auch nicht von einem Filialleiter einer Bank, geduldet werden. Dieser massive Eingriff in die Persönlichkeitsrechte des Filialleiters rechtfertigt auch die Annahme, dass eine sofortige Beendigung der Geschäftsbeziehung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zulässig ist. Den Interessen der Antragstellerin ist dadurch, dass ihr eine Abwicklungsfrist von vier Wochen eingeräumt worden ist, hinreichend Rechnung getragen worden. Darüber hinaus ist die Antragsgegnerin aber nicht verpflichtet, diese im Alltagsleben immer mehr um sich greifende absolute Verrohung der Sitten im Umgang miteinander hinzunehmen. Im Übrigen habe ich nicht den

geringsten Zweifel daran, dass die Erklärungen der Antragsgegnerin zur Höhe des verfügbaren Guthabens zutreffend sind und dass die Antragstellerin diese Erklärungen bei ihrer Vorsprache auch erhalten hat. Sie hat sie offenbar nicht verstanden.

Der Wirksamkeit der Kündigung steht nicht entgegen, dass die Antragstellerin möglicherweise einen Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags hat. Dies hat auch das OLG Dresden in der von den anwaltlichen Vertreterinnen der Antragstellerin zitierten Entscheidung so nicht entschieden und auch so nicht zum Ausdruck gebracht. Nach dem mir vorliegenden Sach- und Streitstand steht der Antragstellerin ein Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags auch nicht zu. Ein solcher Anspruch setzt voraus, dass die Antragstellerin ein förmliches Antragsverfahren nach den §§ 31, 33 ZKG eingeleitet hat, also insbesondere einen Antrag gestellt hat, der die von § 33 Absatz 1 ZKG geforderten Angaben enthält. Einen solchen Antrag hat die Antragstellerin nicht gestellt, sodass sich mir die Frage nach einem Basiskontovertrag derzeit nicht stellt.

Zur gütlichen Beilegung des Streits kann ich deshalb nur vorschlagen, dass die Antragstellerin die ausgesprochene Kündigung hinnimmt und einen den Erfordernissen des § 33 Absatz 1 ZKG entsprechenden Antrag auf Abschluss eines Basiskontovertrags stellt.

Lediglich abschließend und ohne jedwede Relevanz für den Inhalt der Entscheidung: Die Kündigungserklärung stammt vom 13. Februar 2019. Der Schlichtungsantrag ist am 23. Juni 2020 bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangen. Angesichts dessen erscheint die im Schlichtungsantrag ausgesprochene Bitte um eine zeitnahe Durchführung des Schlichtungsverfahrens reichlich deplatziert.“

Der Streitschlichter hatte sich im Berichtszeitraum mitunter mit der Frage zu befassen, ob ein bestimmtes Entgelt für die Verwaltung eines Basiskontos angemessen im Sinne des § 41 Absatz 2 ZKG ist, ob also das vereinbarte Entgelt den gesetzlich normierten Voraussetzungen an die Angemessenheitsprüfung standhält. In dem folgenden Schlichtungsvorschlag A 29/20 hat der Ombudsmann die Angemessenheit bejaht:

„Der Antragsteller ist Inhaber eines bei der Bank geführten Basiskontos, für das folgende Konditionen vereinbart wurden:

Kontopreis monatlich	5,50 Euro
Bediente Buchung	2,50 Euro
Beleghafte Buchung	1,00 Euro
Beleglose Buchung	0,30 Euro
Onlinebuchung	0,15 Euro
Bargeldverfügung ¹²	Kostenlos
Elektronischer Auszug	Kostenlos
SB-Auszug	Kostenlos
girocard V PAY monatlich ¹³	0,50 Euro
eBanking-TAN-Verfahren	
sm@rtTAN plus-TAN Generator	11,50 Euro/ einmalig
sm@rtTAN Photo Generator	14,90 Euro/ einmalig
mobileTAN	0,10 Euro/ SMS ¹⁴
SecureGo	5 TAN/mtl. kostenlos danach 0,05 Euro/ TAN ¹⁴

¹² Abhebungen an fremden Geldautomaten führen zu je einer beleglosen Buchung, die mit 0,30 Euro bepreist wird.

¹³ Die Kartengebühr wird einmal jährlich im Voraus für das Kalenderjahr belastet. Bei einer unterjährigen Kündigung wird die Kartengebühr anteilig erstattet.

¹⁴ Das Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der mobilen TAN ein vom Kunden autorisierter Zahlungs- oder Wertpapierauftrag ausgeführt worden ist.

Der Antragsteller hält das Kontomodell für diskriminierend, wobei er insbesondere die berechneten Buchungspostenentgelte als zu hoch beanstandet. Er hält die berechneten Entgelte für unangemessen und sieht sich dadurch im Zugang zu den digitalen Zahlungsmöglichkeiten als beeinträchtigt an. Er verlangt die Bereitstellung eines günstigeren Kontomodells und Erstattung der zu viel erbrachten Zahlungen.

Die Bank tritt dem entgegen und erläutert ihre Kontomodelle. Sie macht geltend, das Basiskonto werde zu marktüblichen Preisen angeboten. Sie hat eine Aufstellung über das Nutzungsverhalten des Antragstellers in den letzten Monaten und über die berechneten Entgelte vorgelegt:

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht befürworten.

Der Antragsteller beanstandet die Konditionen für sein Basiskonto ohne Erfolg. Einen Anspruch auf Gewährung günstigerer Kontoführungsbedingungen hat er ebenso wenig wie einen Erstattungsanspruch in Bezug auf die in der Vergangenheit geleisteten Entgelte. Diese sind mit Rechtsgrund als vertraglich geschuldete Leistungen gezahlt worden, weshalb zugunsten des Antragstellers kein Bereicherungsanspruch (§ 812 Absatz 1 BGB) begründet ist.

Monat	Gesamtbetrag	davon belegte Buchung	Anzahl beleglose Buchungen	davon min. Onlinekäufe/Rücklastschriften
Mai	25,15 Euro	18,90 Euro	63	56
Juni	40,20 Euro	34,20 Euro	114	110
Juli	33,70 Euro	27,30 Euro	91	80
August	12,50 Euro	6,90 Euro	23	20
September	10,08 Euro	4,20 Euro	14	14

Onlinekäufe meinen in der Tabelle Überweisungen an Finanzdienstleister wie Paypal, Microsoft Payments etc. Aus den Verwendungszwecken ergibt sich, dass fast keine Ausgabe erkennbar dem direkten Lebensunterhalt dient, sondern elektronischen Dienstleistungen (zum Beispiel Google), teilweise in sehr kleinen Beträgen. Vereinzelt vorgenommene Rücklastschriften sind ebenfalls gezahlt worden, da auch diese Buchungsposten auslösen.

Für den Oktober haben wir bereits 39 Rücklastschriften mangels Kontodeckung verbuchen müssen.

Ich schicke voraus, dass ich vom Fortbestand der girovertraglichen Beziehungen und nicht von deren Beendigung ausgehe. Soweit der Antragsteller zuletzt ein Schreiben der Bank vom 10. September 2020 vorgelegt hat, mit dem die Bank die Auflösung des Kontos angekündigt und die Auffassung vertreten hat, der Antragsteller habe kein Interesse mehr an der Geschäftsbeziehung, hat die Bank dies mit ihrer im Schlichtungsverfahren abgegebenen Stellungnahme nicht aufgegriffen und sich insbesondere nicht auf ein ihr zustehendes Kündigungsrecht berufen. Das bezeichnete Schreiben der Bank ist nicht einmal als hinreichend bestimmte Kündigungserklärung auslegbar. Zu den Kündigungsvoraussetzungen im Rahmen von § 42 ZKG fehlt es ohnehin an jedem Vortrag. Das Zwischenspiel verdeutlicht wohl nur die wechselseitigen Geiztheiten, die in der Sache nichts bringen.

Mit seiner Antragsbegründung macht der Antragsteller ohne Erfolg geltend, dass die geltenden Konditionen zur Kontoführung gesetzwidrig seien und den von der Rechtsprechung entwickelten Grundsätzen nicht genügten. Die Kontoführungsbedingungen der Bank halten einer Rechtmäßigkeitskontrolle stand. Auch bei der Ausgestaltung eines Basiskontovertrags gilt zunächst der Grundsatz der Vertragsfreiheit. Danach steht es der Bank wie jeder anderen Rechtspersönlichkeit grundsätzlich frei, zu welchen Bedingungen sie sich vertraglich binden will.

Die Vorschriften des ZKG enthalten zwar gewisse Beschränkungen der Vertragsfreiheit, soweit sie ausnahmsweise eine Pflicht zum Abschluss eines Basiskontovertrags vorsehen, also einen Kontrahierungszwang (§ 31 ZKG). Konkrete gesetzliche Vorgaben zum eigentlichen Vertragsinhalt betreffend die Kontoführungsentgelte gibt es dabei aber nicht.

Bei der Festlegung dieses Vertragsinhalts muss eine Bank allerdings allgemeine Vorgaben beachten. Eine kontoführende Bank darf das Basiskonto für den Kontoinhaber gemäß § 40 ZKG nicht zu Bedingungen führen, die benachteiligend sind im Vergleich zu den Bedingungen für Zahlungskonten, die für Verbraucher angeboten werden,

die keine Inhaber von Basiskonten sind. Das Entgelt für die von der Bank erbrachten Dienste muss gemäß § 41 Absatz 2 ZKG angemessen sein. Für die Beurteilung der Angemessenheit sind insbesondere die marktüblichen Entgelte sowie das Nutzerverhalten zu berücksichtigen.

Gegen diese Vorgaben hat die Bank nicht verstoßen. Insoweit beruft sich der Antragsteller ohne Erfolg auf die Rechtsprechung des BGH (Urteil vom 30. Juni 2020 – XI ZR 119/19, juris), aus der er im hier gegebenen Zusammenhang nichts zu seinen Gunsten herleiten kann. Der BGH hält das Entgelt für ein Basiskonto dann nicht für angemessen im Sinne der §§ 40, 41 Absatz 2 ZKG, wenn in dem verlangten Entgelt Kostenbestandteile enthalten sind, die entweder gar nicht oder jedenfalls nicht nur auf die Nutzer der Basiskonten umgelegt werden dürfen. Ausgeschlossen ist eine Bank namentlich mit der Umlage von Kosten, mit denen der mit der Führung von Basiskonten verbundene Zusatzaufwand oder die mit der Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontos verbundenen Kosten allein auf die Inhaber von Basiskonten umgelegt werden sollen.

Gegen diese Grundsätze hat die Bank nicht feststellbar verstoßen. Das für das Basiskonto geltende Kontomodell entspricht vielmehr in der Kostenstruktur einem anderen Modell für ihren allgemeinen Kundenkreis (VR-Detail). Es stellt damit schon im Ansatz keine Spezialregelung dar, die sich allein an die Inhaber von Basiskonten richtet. Es kommt auch nicht darauf an, dass es noch weitere Kontomodelle mit einer abweichenden Kostenstruktur gibt. Außerhalb der bindenden Vorgaben zum Basiskonto ist die Bank nach den Grundsätzen zur Vertrags- und Preisfreiheit nicht gehindert, auch andere Leistungspakete anzubieten. Daraus kann der Antragsteller sich auch nicht die für ihn günstigsten Modalitäten aussuchen. Soweit es zum Beispiel das Modell VR-Aktiv gibt, bei dem Buchungsposten teilweise nicht bepreist werden, verschafft dies dem Antragsteller keinen Anspruch auf entsprechende Konditionen. Abgesehen davon, dass die fehlende Berechnung von Buchungsentgelten ohnehin nur bis zur Anzahl von 50 Buchungen gilt, folgt allein aus dem Vorhandensein von unterschiedlichen vertraglichen Modellen keine gesetzwidrige

Entgeltberechnung, welche die Inhaber von Basiskonten unzulässig benachteiligt.

Die von der Bank berechneten Entgelte sind auch nicht unangemessen im Sinne von § 41 Absatz 2 ZKG. Sie werden dem Nutzungsverhalten als dem maßgeblichen gesetzlichen Orientierungspunkt gerecht. Die Bank hat aufgearbeitet, wie sich der Kostenanfall beim Antragsteller vor dem Hintergrund seines tatsächlichen Nutzerverhaltens darstellt. Es ist gänzlich verfehlt, wenn der Antragsteller geltend macht, dass ihm der Zugang zu digitalen Bezahlvorgängen versperrt würde. Der Antragsteller ist auch nach seiner Darstellung keineswegs gehindert, in beliebigem Umfang Zahlungsaufträge zu erteilen. Eine andere Frage ist es dagegen, ob die Bank ihm dafür auch noch günstigere Konditionen einräumen muss. Das Gegenteil ist der Fall.

Soweit der Antragsteller zum Beispiel im Juni 2020 insgesamt 114 beleglose Buchungen veranlasst hat, wird auch nach der Antragsbegründung nicht greifbar, weshalb der hierdurch veranlasste hohe Aufwand nicht Gegenstand zulässiger Bepreisung sein soll. Es beinhaltet einen wesentlichen Grundsatz marktüblicher Preisgestaltung, dass jemand, der besonders oft bestimmte Leistungen erbringen soll, dafür auch ein erhöhtes beziehungsweise an der Anzahl der zu erbringenden Leistungen ausgerichtete Entgelt verlangt. Eine unzulässige Benachteiligung geht mit einer solchen Praxis nicht einher.

Die Antragsbegründung hat auch im Übrigen nicht aufgezeigt, dass die geltenden Konditionen unangemessen sind. Der Antragsteller stellt zwar pauschal in den Raum, dass die Konditionen nicht marktgerecht seien. Einen aussagekräftigen Vergleich der hier geltenden Konditionen mit den Marktgegebenheiten lässt die Antragsbegründung jedoch vermissen. Die Bepreisung von Buchungsposten ist amtsbekannt verbreitet und marktüblich. Sie ist als solche auch nicht rechtlich bedenklich, denn der BGH (vergleiche Urteil vom 27. Januar 2015 – XI ZR 174/13, juris) hat nur bestimmte Formulklauseln beanstandet, um die es hier nicht geht.

Ich kann den Antragsteller nach allem nicht in seinem Bestreben bestärken, günstigere Konditionen zu verlangen. Das sollte der Antragsteller akzeptieren und an seinen Ansprüchen nicht festhalten.“

d) Anlageberatung

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

In den Anträgen wird der Anspruch auf Schadenersatz insbesondere von Verbrauchern ohne Rechtsbeistand mit den realisierten Anlageverlusten begründet. Dabei wird außer Acht gelassen, dass eine Bank bei noch so guter Beratung nicht den Anlageerfolg schuldet, sondern nur eine anlage- und anlegergerechte Beratung im Vorfeld des Anlageentschlusses.

Oft konnte von den Ombudsleuten aufgrund der unterschiedlichen Darstellungen beider Streitparteien hinsichtlich des Beratungsverlaufs mangels Beweiserhebungsmöglichkeit nicht eindeutig festgestellt werden, dass die Beratung der Bank den von der Rechtsprechung entwickelten Anforderungen nicht entsprach. Im nachfolgenden Schlichtungsvorschlag S 18/20 war der Sach- und Streitstand etwas anders gelagert: Nach Aktenlage konnte der Ombudsmann feststellen, dass die aus dem Beratungsvertrag resultierende Verpflichtung zur Aufklärung über geflossene Rückvergütungen nicht ordnungsgemäß erfolgte, sah aber dennoch die Möglichkeit, dass bei einem gerichtlichen Beweisaufnahmeverfahren das Gericht zu einer anderen Einschätzung kommen könnte, und hat deswegen zugunsten des Kunden nur einen Vergleichsvorschlag unterbreitet:

„Die Antragstellerin verlangt mit ihrem am 31. Januar 2020 bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangenen Schlichtungsantrag Schadenersatz wegen behaupteter fehlerhafter Anlageberatung. Am 3. Februar 2010 erwarb sie auf Empfehlung der Antragsgegnerin und nach Beratung durch deren Mitarbeiterin S. über eine Treuhänderin Kommanditanteile an der DS-Rendite-Fonds

Nummer 136 Flugzeugfonds XI GmbH & Co. KG. Hierfür bezahlte sie 10.000,00 Euro zuzüglich 5 Prozent Agio.

Sie macht nunmehr geltend, die Beratung seitens der Antragsgegnerin sei weder anleger- noch anlagegerecht gewesen. Ihr sei es um eine langfristige Kapitalanlage zur Altersvorsorge ohne hohe Verlustrisiken gegangen. Dem werde die empfohlene Anlage, die als sicher und bankgeprüft angepriesen worden sei, nicht gerecht. Eine Aufklärung über die wesentlichen Risiken der Beteiligung sei nicht erfolgt. Auch der Emissionsprospekt, der nicht rechtzeitig übergeben worden sei, sei fehlerhaft, wofür die Antragsgegnerin ebenfalls hafte. Zudem sei keine Aufklärung darüber erfolgt, dass und in welcher Höhe die Antragsgegnerin eine Provision in Form einer Rückvergütung aus und im Zusammenhang mit der Vermittlung des Fonds erhalte.

Dem tritt die Antragsgegnerin entgegen. Unter Hinweis auf eine mir nicht vorliegende „ergänzende Vermittlungsdokumentation“ vom 3. Februar 2010 trägt sie vor, es hätten zwei Beratungsgespräche stattgefunden, bei denen die Antragstellerin anhand des Prospekts aufgeklärt worden sei. Die Antragstellerin habe sich selbst als risikobereit eingestuft; sie habe mitgeteilt, dass sie bei entsprechenden Angeboten auch spekulativ anlegen wolle. Als Anlageziel sei auch der Vermögensaufbau genannt worden. Ausweislich des vorliegenden Protokolls sei die Antragstellerin auch darüber aufgeklärt worden, dass sie, die Antragsgegnerin, für die Vermittlung eine Provision erhalte, nämlich das Agio sowie eine Provision von bis zu 3 Prozent.

Eine Rechtsverfolgung seitens der Antragstellerin hat nach dem mir vorliegenden Sach- und Streitstand gewisse Aussichten auf Erfolg. Dies führt dazu, dass ich den Parteien eine gütliche Einigung vorschlagen werde.

1. Zwischen den Parteien ist nach den vom BGH im sogenannten Bond-Urteil (Urteil vom 6. Juli 1993 – XI ZR 12/93) entwickelten Grundsätzen ein

Beratungsvertrag zustande gekommen, aufgrund dessen die Bank zu einer anleger- und anlagegerechten Beratung und Aufklärung verpflichtet war.

2. Ob die Antragsgegnerin dieser ihrer Verpflichtung zur anleger- und anlagegerechten Aufklärung nachgekommen ist, ist streitig und mit den im Schlichtungsverfahren zugelassenen Beweismitteln nicht aufzuklären.

Streitig ist schon, welche Risikobereitschaft und welche Anlageziele die Antragstellerin der Mitarbeiterin der Antragsgegnerin genannt hat. Inhalt und Ablauf des Beratungsgesprächs, ja selbst die Frage, wie viele Beratungsgespräche stattgefunden haben, sind streitig. Eine Klärung dieser streitigen Fragen ist mittels Urkunden (§ 6 Absatz 5 VerfO) nicht möglich. Vielmehr bedarf es zur Sachverhaltsklärung und zur Feststellung des der Entscheidung zugrunde zu legenden Sachverhalts einer förmlichen Beweisaufnahme mittels Vernehmung der Bankmitarbeiterin S. als Zeugin. Zudem ist in Fällen dieser Art die persönliche Anhörung der Anlegerin geboten. Zu diesen Maßnahmen bin ich als Ombudsmann nicht befugt. Sie sind dem ordentlichen Gericht vorbehalten.

3. Die Rechtsverfolgung der Antragstellerin hat aber Erfolgsaussichten unter dem Gesichtspunkt der unzureichenden Aufklärung über Rückvergütungen.

Nach der Rechtsprechung des BGH ist eine Bank aus dem Beratungsvertrag verpflichtet, den Anleger über an sie fließende Rückvergütungen aus Vertriebsprovisionen ungefragt und von sich aus aufzuklären (BGH, Urteil vom 19. Dezember 2006 – XI ZR 56/05; vom 12. Mai 2009 – XI ZR 586/07; Beschluss vom 09. März 2011 – XI ZR 191/10; OLG Bamberg, Urteil vom 13. Mai 2015 – 3 U 140/14). Der Grund für diese Verpflichtung liegt darin, dass der Anleger ohne diese Aufklärung nicht das besondere Interesse der beratenden Bank erkennen kann, gerade diese Anlage zu empfehlen. Diese Verpflichtung zur Aufklärung

bezieht sich auch auf die Höhe der Rückvergütungen (BGH, am angegebenen Ort, ebenso BGH, Urteil vom 19. Juli 2011 – XI ZR 191/10).

Vorliegend hat die Antragsgegnerin unter Hinweis auf die „ergänzende Vermittlungsdokumentation“ allerdings lediglich vortragen, darüber aufgeklärt zu haben, bis zu welcher Höhe ihr eine Provision zufließen kann, nicht aber über deren genaue Höhe. Damit ist sie den vom BGH begründeten Anforderungen wohl nicht gerecht geworden. Um das Interesse der beratenden Bank daran zu erkennen, gerade diese Anlage zu empfehlen, macht es schon einen großen Unterschied, ob die Bank 5 Prozent oder 8 Prozent Vermittlungsprovision erhält. Dies hat zur Folge, dass die Antragstellerin nach dem Grundsatz des beratungsgerechten Verhaltens für sich in Anspruch nehmen kann, sie hätte die Anlage bei richtiger und vollständiger Aufklärung nicht gezeichnet.

Im Hinblick darauf und unter Berücksichtigung des Umstands, dass im Falle einer gerichtlichen Auseinandersetzung dem Gericht ohne Weiteres ein anderer Sach- und Streitstand vorliegen kann, unterbreite ich den Parteien den Vorschlag, sich auf folgenden Vergleich zu einigen:

1. Die Antragsgegnerin verpflichtet sich, ohne Anerkenntnis einer entsprechenden Rechtspflicht und ohne jedes Präjudiz, aber gleichwohl mit dem erforderlichen Rechtsbindungswillen, an die Antragstellerin 1.099,50 Euro (= ein Viertel aus 4.398,00 Euro) zu bezahlen.

2. Mit Abschluss dieses Vergleichs sind sämtliche Ansprüche der Antragstellerin gegen die Antragsgegnerin aus Anlass der Beratung und Empfehlung zum Erwerb der verfahrensgegenständlichen Beteiligung für Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft, egal aus welchem Rechtsgrund und egal, ob bekannt oder nicht bekannt, abgegolten und erledigt. Insbesondere sind sich die Parteien einig darüber, dass die verfahrensgegenständliche Beteiligung bei der Antragstellerin verbleibt.

3. Beide Parteien verpflichten sich, über Anlass, Ablauf und Ergebnis dieses Verfahrens Still-schweigen zu bewahren, ausgenommen den Fall, dass eine gesetzliche Pflicht zur Offenbarung besteht. Insoweit wird die Antragstellerin auch ihre anwaltlichen Vertreter nicht von der Schwei-gepflicht befreien.

4. Eine Kostenerstattung findet nicht statt; jede Partei trägt somit die ihr entstandenen Auslagen selbst, § 9 Absatz 1 Satz 2 VerfO.“

e) Zahlungsverkehr

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

Der Kontoinhaber hat seine Bankkarte mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren, um zu verhindern, dass sie abhandenkommt oder missbräuchlich verwendet wird. Außerdem hat der Karteninhaber dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von der persönlichen Geheimzahl (PIN) erlangt. Die PIN darf insbesondere nicht auf der Karte vermerkt oder in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt werden, um die Gefahr missbräuchlicher Verfügungen abzuwehren.

Der Streitschlichter gab den Antragstellern recht, wenn der von der Rechtsprechung entwickelte Beweis des ersten Anscheins, dass bei missbräuchlicher Verwendung unter Eingabe der zutreffenden PIN entweder der Karteninhaber die Abhebungen selbst vorgenommen hat oder ein Dritter nach der Entwendung der Karte von der Geheimnummer nur wegen ihrer Verwahrung gemeinsam mit der Karte Kenntnis erlangen konnte (vergleiche BGH vom 29. November 2011, XI ZR 370/10; BGH vom 5. Oktober 2004, XI ZR 210/03), vom Antragsteller erfolgreich widerlegt werden konnte.

Im Rahmen der Streitbeilegungsverfahren gelingt dies allerdings eher selten, wie der nachfolgende Schlichtungsvorschlag K 32/20 zeigt:

„Dem Antragsteller wurde am 17. September 2019 zwischen 11:00 Uhr und 12:00 Uhr in Venedig in der Nähe des Markusplatzes die Geldbörse mitsamt der darin befindlichen Kreditkarte sowie der Debitkarte entwendet.

Mit Hilfe dieser beiden Karten wurden am gleichen Tag um 12:05 Uhr beziehungsweise um 12:10 Uhr Kartenverfügungen durchgeführt. Der unbekannte Dieb hat in zwei Fällen mit der Kreditkarte Lastschriften mit Einzugsermächtigung über insgesamt 500,00 Euro erteilt und in zwei weiteren Fällen mit Hilfe der Debitkarte Abhebungen in Höhe von jeweils 1.000,00 Euro getätigt. Mit dem Gesamtbetrag von 2.500,00 Euro zuzüglich 20,00 Euro Entgelt hat die Antragsgegnerin das Konto des Antragstellers belastet. Mit seinem Schlichtungsantrag verlangt der Antragsteller die Wiedergutschrift dieses Betrags.

Dem tritt die Antragsgegnerin entgegen.

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht unterstützen. Der Antragsteller hat gegenüber der Antragsgegnerin keinen Anspruch darauf, dass diese ihm den aufgrund der verfahrensgegenständlichen Verfügungen abgebuchten Betrag wieder gutschreibt.

Dazu im Einzelnen:

1. Ausgangspunkt in rechtlicher Hinsicht ist die gesetzliche Regelung in §§ 675 Absatz 1, 670 BGB. Nach diesen Vorschriften kann die Bank den am Geldausgabeautomaten herausgegebenen Geldbetrag vom Auftraggeber, das ist der Karteninhaber, erstattet verlangen. Gleiches gilt für die aufgrund der erteilten Lastschriften erbrachten Zahlungen seitens der Bank.

2. Modifiziert wird diese Regelung für den Bereich der Zahlungsdienste durch die Bestimmungen der §§ 675 j sowie 675 u bis 675 w BGB, mit deren Einführung die Richtlinie 2007/64/EG vom

13. November 2007 (Zahlungsdiensterichtlinie – ZDRL) in deutsches Recht umgesetzt wurde. Nach § 675 u BGB hat der Zahlungsdienstleister (das ist die Bank) im Falle eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs keinen Anspruch gegen den Bankkunden auf Erstattung seiner Aufwendungen. Er ist vielmehr verpflichtet, dem Kunden den Zahlungsbetrag unverzüglich zu erstatten und, sofern der Betrag einem Zahlungskonto belastet worden ist, dieses Zahlungskonto wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne die Belastung durch den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte.

Der Antragsteller hat die Zahlungsvorgänge vom 17. September 2019, also die Abhebungen am Geldautomaten und die erteilten Lastschriften, jedenfalls nicht ausdrücklich autorisiert im Sinne von § 675 u BGB. § 675 u BGB knüpft insoweit an § 675 j Absatz 1 BGB an, wonach ein Zahlungsvorgang gegenüber dem Zahler nur wirksam ist, wenn er diesem zugestimmt hat (Autorisierung). Dies ist vorliegend auszuschließen. Allerdings ist durch eine Entscheidung des BGH, die zu § 675 w Satz 3 BGB in der Fassung vom 29. Juli 2009 ergangen ist – auf den hier vorliegenden Fall ist § 675 w Satz 3 BGB in der nur geringfügig abgeänderten Fassung vom 17. Juli 2017, in Kraft seit dem 13. Januar 2018, anzuwenden –, klargestellt worden, dass der von der Bank zu erbringende Beweis für eine Zustimmung des Kunden zu den Geldabhebungen auch nach den Grundsätzen des sogenannten Anscheinsbeweises erbracht werden kann (BGH, Urteil vom 26. Januar 2016 – XI ZR 91/14).

Diese Entscheidung des BGH ist – nicht nur aus laienhafter Sicht – nur schwer verständlich und bedarf deshalb der Erläuterung. Damit hat es Folgendes auf sich:

Die Vorschrift des § 675 I BGB verpflichtet den Bankkunden, unmittelbar nach Erhalt eines Zahlungsauthentifizierungsinstruments alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Diese Verpflichtung wird in den am 17. September 2019 gültigen Sonderbedingungen für die girocard (Debitkarte)

und in den Vertragsbedingungen für Mastercard- und Visa-Karten (Debit- oder Kreditkarten) – auf letztere habe ich nur bezüglich der seit Februar 2020 gültigen Fassung Zugriff, vergleiche www.vrbank-mkb.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen.html – weiter dahin konkretisiert, dass die Karte mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren ist, um zu verhindern, dass sie abhandenkommt oder missbräuchlich verwendet wird (A, II, Ziffer 6.2 beziehungsweise Ziffer 6.2); außerdem hat der Karteninhaber dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von der persönlichen Geheimzahl (PIN) erlangt. Die PIN darf insbesondere nicht auf der Karte vermerkt oder in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt werden. Denn jede Person, die die PIN kennt und in den Besitz der Karte kommt, hat die Möglichkeit, zu Lasten des auf der Karte angegebenen Kontos Verfügungen zu tätigen (A, II, Ziffer 6.3 beziehungsweise Ziffer 6.3).

Dass der Antragsteller gegen diese in Ziffer 6.2 und 6.3 der Sonderbedingungen beziehungsweise der Vertragsbedingungen konkretisierten Sorgfaltspflichten grob fahrlässig verstoßen hat, steht keineswegs fest. Tatsache ist, dass die genauen Umstände, wie der oder die Täter sich Kenntnis von der PIN verschaffen konnten, im Wesentlichen ungeklärt sind. In solchen Fällen, in denen der tatsächliche Geschehensablauf nicht geklärt ist und auch nicht mehr geklärt werden kann, arbeitet die Rechtsprechung mit sogenannten Beweisregeln. Dazu gehört auch die Regel über den sogenannten Anscheinsbeweis. Der Anscheinsbeweis greift bei typischen Geschehensabläufen ein, also in Fällen, in denen ein bestimmter Tatbestand nach der Lebenserfahrung auf eine bestimmte Ursache für den Eintritt eines bestimmten Erfolges hinweist (BGH, Urteil vom 27. Mai 1957 – II ZR 132/56). Dafür, dass der Antragsteller gegen diese in Ziffer 6.3 der jeweiligen Nutzungsbedingungen konkretisierten Sorgfaltspflichten grob fahrlässig verstoßen hat, spricht vorliegend tatsächlich der Beweis des ersten Anscheins. Nach Sachlage ist davon auszugehen, dass die am 17. September 2019 erfolgten Verfügungen unter Verwendung der Originalkarte und unter Eingabe der richtigen PIN erfolgt sind. Dies hat zur Folge, dass nach der Rechtsprechung des BGH der Beweis des ersten Anscheins dafürspricht, dass der Karteninhaber

pflichtwidrig die PIN auf der Karte notiert oder gemeinsam mit dieser verwahrt hat (BGH, Urteil vom 29. November 2011 – XI ZR 370/10). Durch die dadurch ermöglichte Eingabe der richtigen PIN als Zahlungsauthentifizierungsinstrument wird der Zahlungsvorgang somit nach den Regeln des Anscheinsbeweises autorisiert. Damit hat die Antragsgegnerin den ihr obliegenden Beweis für eine Autorisierung erbracht.

3. Dieser Beweis des ersten Anscheins ist vorliegend nicht erschüttert. Dies wäre lediglich dann der Fall, wenn die Karten in einem näheren zeitlichen Zusammenhang mit der Eingabe der PIN durch den Karteninhaber entwendet worden sind, wenn also ein Fall des Ausspionierens vorliegt (BGH vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03). Dafür gibt es vorliegend keine Anhaltspunkte.

4. Ein Anspruch des Antragstellers auf Wiedergutschrift des seinem Konto belasteten Betrags besteht deshalb nicht. Aus dem Umstand, dass die Sparkasse Oberhessen dem Antragsteller die mit Hilfe der von ihr ausgestellten Debitkarte, die gleichzeitig entwendet worden ist, getätigten Verfügungen ersetzt hat, kann der Antragsteller nichts herleiten. Welchen Inhalt die Sonderbedingungen haben, die der Antragsteller mit der Sparkasse vereinbart hat, ist mir nicht bekannt. Möglicherweise hat die Sparkasse eine Erstattung auch nur aus Kulanz vorgenommen: Welche Erwägungen sie dazu veranlasst haben, ist mir ebenfalls nicht bekannt. Ich kann lediglich feststellen, dass ein Vorgehen des Antragstellers gegenüber der Antragsgegnerin keinerlei Aussicht auf Erfolg hat, sodass ich ihm nur raten kann, von der weiteren Verfolgung des geltend gemachten Anspruchs abzusehen.“

Auffallend häufig in diesem Berichtszeitraum und regelmäßig gänzlich ohne Aussicht auf Erfolg verlangten Antragsteller die Rückgängigmachung der von ihnen autorisierten Zahlungen – meist weil der Zahlung ein nicht wirksames oder angefochtenes oder gar nur unliebsam gewordenes Rechtsgeschäft zugrunde lag. Im folgenden Schlichtungsvorschlag S 20/20 klärte der Streit-

schlichter darüber auf, dass die Bank in ihrer Funktion als Zahlungsdienstleister selbstverständlich nicht dafür haftet, dass der Kunde an (verbotenen) Glücksspielen ohne Erfolg teilnahm:

„Der Antragsteller hat bei Online-Glücksspielen rund 16.000 Euro verloren. Er verlangt von der Bank Wiedergutschrift, weil sie an verbotenen Glücksspielen mitgewirkt habe.

Die Bank tritt dem Anspruch entgegen.

Der Schlichtungsantrag ist nicht begründet.

In bankvertraglicher Hinsicht hätte die Bank für die Überweisungsaufträge nach § 676 j BGB nur dann keinen Aufwendungsersatzanspruch im Sinne von §§ 670, 675 Absatz 1, § 676 f BGB, wenn es an einem vom Antragsteller autorisierten Zahlungsvorgang fehlte. Dass der Antragsteller die Zahlungen autorisiert hat, steht hier jedoch außer Streit und unterliegt auch sonst keinem Zweifel.

Im Übrigen wirft die Antragsbegründung aufsichtsrechtliche Gesichtspunkte und haftungsrechtliche Aspekte sachwidrig in einen Topf. Es macht einen gewaltigen Unterschied, ob die Bank aus öffentlich-rechtlicher Verpflichtung, also im Verhältnis zum Staat, gehalten ist, bestimmte Geschäfte nicht zu fördern, und ob aus einem etwaigen Verstoß gegen solche Pflichten Schadensersatzansprüche des einzelnen Bankkunden hergeleitet werden können, der seinerseits ein gesetzwidriges Verhalten an den Tag gelegt und seinen eigenen Interessen grob zuwidergehandelt hat. Das muss hier aber nicht weiter vertieft werden: Die Zahlungen erfolgten unstreitig über einen neutralen Zahlungsdienstleister. Die Bank konnte und musste nicht den jeweiligen Zahlungsadressaten und den Verwendungszweck hinterfragen. Sie war nicht berechtigt oder sogar verpflichtet, dem Privatleben des Antragstellers detektivisch nachzuspüren. Ich möchte nicht wissen, was der Antragsteller von sich geben würde, wenn die Bank eine lückenlose Kontrolle seines Privatlebens und seines Spielverhaltens

vorgenommen und ihm womöglich Gewinne vermasselt hätte.

Der Frage, ob sich etwas anderes ergeben kann, wenn ein Finanzinstitut bewusst und gewollt mit einem widerrechtlich agierenden Glücksspielunternehmen zusammenwirkt, muss hier nicht nachgegangen werden. Dafür fehlt es an jedem Anhaltspunkt. Die Rechtsprechung zu (Kreditkarten-)Umsätzen mit offensichtlich missbräuchlich agierenden Vertragsunternehmen ist daher vorliegend nicht im Ansatz einschlägig.

Der Antragsteller sollte den Anspruch nicht weiterverfolgen.

Das zuletzt von der Bank angesprochene (gekündigte) Darlehen ist nicht Gegenstand des Schlichtungsantrags.“

f) Sparverkehr

Die Streitschlichter haben sich auch in diesem Berichtszeitraum öfter mit der Rechtsfrage auseinandergesetzt, ob ein langfristiger Sparvertrag, der ein langjähriges Zins- und Bonuszinsversprechen mit über die Laufzeit des Vertrags ansteigenden Bonuszinsen enthält, einseitig von der Bank gekündigt werden kann. Etliche Banken haben solche Bonussparverträge unter Berufung auf Ziffer 19 Absatz 1 ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen ordentlich gekündigt. Der BGH hat sich in seinem Urteil vom 14. Mai 2019 – XI ZR 345/18 – mit der Kündbarkeit von Bonussparverträgen auseinandergesetzt und befunden, dass für diejenige Vertragslaufzeit, für die die Bank Bonuszinsen als Sparanreiz vereinbart, kein ordentliches Kündigungsrecht bestehe, weil die Vereinbarung einer Bonusverzinsung einer Abbedingung des Kündigungsrechts seitens der Bank gleichkomme. Gleichwohl werden die Leitsätze des Urteils missverstanden und zur Rechtfertigung einer ordentlichen Kündigung herangezogen, wie der Schlichtungsvorschlag R 1/20 zeigt:

„Der Antragsteller hat mit der Bank im Jahre 1998 einen Sparvertrag (VR-Bonusplan) abgeschlossen, auf den verwiesen wird. Mit Schreiben vom 15. November 2019 hat die Bank den Vertrag zum 1. März 2020 gekündigt. Dies akzeptiert der Antragsteller nicht und verlangt die Fortsetzung des Vertrags. Die Bank hält ihre Kündigung auch in Ansehung der jüngsten BGH-Rechtsprechung für gerechtfertigt und verweist auf die Auswirkungen der Niedrigzinsentwicklung.

Der Schlichtungsantrag ist begründet.

Die Antragsgegnerin ist verpflichtet, den Sparvertrag fortzusetzen. Die von ihr ausgesprochene Kündigung hat nicht zur Beendigung des Sparvertrags geführt. Ein ordentliches Kündigungsrecht ist mit dem Sparvertrag konkludent für den Zeitraum der vertraglichen Bonusversprechen ausgeschlossen worden. Die von der Bank ange-

führte Rechtsprechung des BGH (Urteil vom 14. Mai 2019 – XI ZR 345/18, juris) wird von ihr zu Unrecht als Argumentationshilfe herangezogen und weiterhin sachwidrig ausgelegt. Ihre Rechtsauffassung wird auch durch ständige Wiederholung in den Schlichtungsverfahren nicht plausibel. Diese Rechtsprechung des BGH gebietet vielmehr die gegenteilige Annahme eines derzeit noch fortbestehenden Kündigungsausschlusses.

Auch im vorliegenden Fall hat die Bank mit der vereinbarten Bonusstaffel einen besonderen Sparanreiz gesetzt. Dieser Bonusanreiz bedingt einen konkludenten Ausschluss des Kündigungsrechts bis zum Ablauf des 22. Anspargjahres, weil die Bank andernfalls den Antragstellern den vertraglich ausdrücklich zugesicherten Anspruch auf Gewährung der ausdrücklich zugesagten Sparprämien entziehen könnte (BGH, Urteil vom 14. Mai 2019 – XI ZR 345/18, Randnummer 39, juris; OLG Stuttgart, WM 2016, 311, 318).

Die Bestimmungen in Ziffer 5 des VR-Sparvertrags betreffen zunächst nur das Kündigungsrecht des Sparerers. Die Annahme der Bank, mit dem Erreichen der höchsten Bonusstufe sei der Vertrag kündbar, lässt auch im gegebenen Fall unberücksichtigt, dass sich der vorliegende Vertrag in einem wesentlichen Punkt von der Vertragssituation unterscheidet, über die der BGH zu befinden hatte.

Der BGH-Entscheidung lag ein Vertrag zugrunde, bei dem die höchste Prämie (Bonus) für das 15. Sparjahr ausgewiesen war. Für die Zeit danach war überhaupt keine Prämie mehr vorgesehen. Hieraus hat der BGH mit überzeugenden Gründen gefolgert, dass ein über das Ende des 15. Sparjahres hinauswirkender Ausschluss des Kündigungsrechts nicht vereinbart worden sei. Das hat der BGH damit begründet, dass nach dem Inhalt des Vertrags nur die Zahlung einer Sparprämie bis zum 15. Sparjahr versprochen worden sei. Ab diesem Zeitpunkt sei der Sparvertrag zwar nicht automatisch beendet, sondern laufe weiter. Nach dem Vertragsinhalt habe aber ab diesem Zeitpunkt ein Recht zur ordentlichen Kündigung bestanden, weil ein Sparer nicht erwarten könne, dass ihm mit dem Abschluss des Sparvertrags

eine zeitlich unbegrenzte Sparmöglichkeit eröffnet werden sollte.

Im hier gegebenen Fall beschränkt sich das Bonusversprechen aber nicht darauf, wie bei dem vom BGH entschiedenen Fall nur einen bis zur höchsten Bonusstufe reichenden Zeitraum anzugeben. Der Vertrag enthält vielmehr auch für die Folgejahre ein ausdrückliches Zinsversprechen. Der Vertrag weist zwar schon für das 15. Anspargjahr den höchsten Bonus von 45 Prozent aus, führt aber anschließend ausdrücklich sieben weitere Anspargjahre mit demselben (Höchst-)Bonus aus, der bis zum 22. Anspargjahr gelten soll. Dies beinhaltet ein vertragliches Zinsversprechen für insgesamt 22 Sparjahre und einen entsprechend langen Kündigungsausschluss.

Anders als die Bank meint, hat der BGH den Wegfall des Kündigungsausschlusses auch nicht unmittelbar an das Erreichen der Höchstprämie geknüpft. Das Einsetzen des höchsten Bonus und die zeitliche Dauer, für welche er gezahlt werden soll, sind zwei eigenständige vertragliche Regelungspunkte. Demgegenüber liest die Bank etwas in die Entscheidung des BGH hinein, was darin nicht enthalten ist und was auch im Wege der Auslegung nicht hineininterpretiert werden kann. In dem vom BGH entschiedenen Fall war es lediglich so, dass das Erreichen der Höchstprämie mit dem Ende des ausgewiesenen Anspargzeitraums zusammenfiel. Dagegen wäre es sinnwidrig, das ausdrücklich auf 22 Anspargjahre erstreckte Zinsversprechen nur deshalb zeitlich zu beschränken, weil schon im 15. Jahr eine bestimmte Bonusstufe erreicht wird. Die Bank hätte den Höchstbonus schon ab dem ersten Sparjahr zusagen können, ohne dass dadurch ihre zusätzliche Zusicherung, für wie viele Jahre dieser Bonus gelten soll, tangiert worden wäre.

Soweit in Ziffer 5 des Vertrags dessen Beendigung nach spätestens 25 Anspargjahren vorgesehen ist, so umschreibt dies, wie der Begriff „spätestens“ verdeutlicht, keine Mindestdauer und erst recht kein über 22 Sparjahre hinausreichendes Bonusversprechen, sondern nur die Höchstdauer der Ratensparvereinbarung, die nach den vom BGH entwickelten Grundsätzen

nach Ablauf des 22. Anspargjahres aufkündbar wird. Das sollte der Antragsteller beachten. Die Bank sollte den Vertrag nach vorstehender Maßgabe fortsetzen.“

Einige Antragsteller haben auch in diesem Berichtszeitraum geltend gemacht, dass die von der Bank verwendete Zinsanpassungsklausel in Sparverträgen den in der Rechtsprechung entwickelten Anforderungen an die Kalkulierbarkeit nicht entspreche. Ist dies der Fall, so ist die verwendete Klausel im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung durch eine wirksame Klausel zu ersetzen und eine Neuberechnung der Zinsen vorzunehmen. Die Ombudsleute haben mitunter zur Vermeidung unnötigen Aufwands eine pauschale Ausgleichszahlung vorgeschlagen und den Parteien ans Herz gelegt, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen und nicht etwa einen langwierigen und teuren Gerichtsprozess zu bevorzugen, wie der nachfolgende Schlichtungsvorschlag K 106/20 zeigt:

„Zwischen den Parteien besteht ein Sparvertrag vom 22. Februar 1996 mit der Bezeichnung VR-Vorsorgeplan-Ansparplan. Nach dem Inhalt dieses Vertrags ist der Sparer verpflichtet, ab dem 1. März 1996 auf das Sparkonto monatliche Einzahlungen zu leisten. Das angesparte Guthaben ist mit einem Basiszinssatz, den die Bank durch Aushang bekannt gibt und der sich damals auf wohl 3 Prozent belief, zu verzinsen; zusätzlich erhält der Sparer bis zum 25. Anspargjahr, der maximalen Anspardauer, einen Bonus auf den Zins nach Maßgabe einer im Vertrag enthaltenen Zinsstaffel. Der Zinssatz ist variabel. Die Bank kann, so heißt es in dem Vertrag, den Zinssatz veränderten Marktverhältnissen anpassen. Eine Anpassungsschwelle sowie einen Anpassungszeitraum sieht der Vertrag nicht vor. Wegen der weiteren Einzelheiten der vertraglichen Vereinbarung nehme ich auf die mir in elektronischer Form vorliegende Vertragsurkunde Bezug.

Der Antragsteller verlangt, gestützt auf eine Überprüfung durch eine Verbraucherzentrale, eine Neuberechnung der Zinsen und die sich hieraus ergebende Zinsnachzahlung, die er mit 1.543,18 Euro beziffert.

Dem tritt die Antragsgegnerin entgegen. Sie weist darauf, dass sie ihrer Zinsberechnung einen Referenzzins zugrunde gelegt habe, der aus den von der Bundesbank veröffentlichten Zinssätzen der Zinsstrukturkurve „Börsennotierte Bundeswertpapiere“ wie folgt gebildet worden sei:

- 10 Prozent der Wertpapiere mit einer Laufzeit von zwei Jahren,
- 10 Prozent der Wertpapiere mit einer Laufzeit von drei Jahren,
- 80 Prozent der Wertpapiere mit einer Laufzeit von zehn Jahren.

Sie habe zusätzlich einen dreimonatigen Anpassungszeitraum zugrunde gelegt sowie eine Marge von 2,4 Prozent. Sie trägt vor, dass sich auf der Grundlage dieses Referenzzinses eine höhere Verzinsung als berechnet nicht ergebe.

Der Schlichtungsantrag ist begründet. Er führt zur Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlags.

1. Ausgangspunkt ist: Die Zinsanpassungsklausel im Ratensparvertrag vom 22. Februar 1996 ist unwirksam. Insoweit sind sich die Parteien einig, sodass ich mich entsprechend kurz fassen kann.

a) Der vorliegende Sparvertrag sah formularmäßig und somit mittels Bestimmung durch Allgemeine Geschäftsbedingungen eine variable Verzinsung vor. Dies ergibt sich aus dem Wortlaut des Vertrags und der daraus ersichtlichen Konzeption der Vereinbarung. Hieraus wird deutlich, dass der bei Vertragsbeginn gültige Zinssatz nicht für die gesamte Laufzeit des Vertrags verbindlich sein sollte. In rechtlicher Hinsicht begegnet es keinen Bedenken, dass der Bank überhaupt ein Recht zur Anpassung des Zinssatzes für die Spareinlagen in den auf eine längere Laufzeit angelegten Prämiensparverträgen eingeräumt worden ist. Ob die Parteien bei Spareinlagen eine gleichbleibende oder aber eine variable Verzinsung vereinbaren, ist ihre durch gesetzliche Vorschriften nicht vorgegebene Entscheidung und unterliegt damit keiner AGB-Inhaltskontrolle. Die Statuierung

eines einseitigen Zinsänderungsrechts der Bank in Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei vereinbarter variabler Verzinsung von Spareinlagen ist für den Sparer danach nicht grundsätzlich unzumutbar (BGH, Urteil vom 10. Juni 2008 – XI ZR 211/07, ebenso BGH, Urteil vom 21. Dezember 2010 – XI ZR 52/08).

b) Die in dem Sparvertrag enthaltene vorformulierte Zinsanpassungsklausel ist unwirksam gemäß § 308 Nummer 4 BGB. Die Befugnis eines Kreditinstituts, dem Sparer den jeweils durch Aushang bekannt gemachten Zinssatz zu zahlen, weist nicht das erforderliche Mindestmaß an Kalkulierbarkeit möglicher Zinsänderungen auf (BGH, Urteile vom 17. Februar 2004 – XI ZR 140/03, BGHZ 158, 149, 153 ff., vom 10. Juni 2008 – XI ZR 211/07, WM 2008, 1493, Randnummer 12, und vom 13. April 2010 – XI ZR 197/09, WM 2010, 933, Randnummer 15). Angesichts der eindeutigen und gefestigten Rechtsprechung des BGH hierzu bedarf dies keiner weiteren Ausführung.

c) Die dadurch entstehende Vertragslücke ist im Wege einer ergänzenden Vertragsauslegung zu schließen. Es besteht insoweit kein einseitiges Leistungsbestimmungsrecht der Bank nach § 316, § 315 Absatz 1 BGB. Eine unwirksame, den Vertragspartner des Klauselverwenders unangemessen benachteiligende Klausel kann nicht durch eine der unausgewogenen Regelung im Kern gleichende Gestaltung ersetzt werden (BGH, Urteile vom 1. Februar 1984 – VIII ZR 54/83, BGHZ 90, 69, 78, und vom 12. Oktober 2005 – IV ZR 162/03, BGHZ 164, 297, 315). Deswegen kann an die Stelle einer unwirksamen, einseitigen Zinsanpassungsklausel kein einseitiges Leistungsbestimmungsrecht der Bank treten, das – ungeachtet der nach § 315 Absatz 3 BGB bestehenden Billigkeitskontrolle – die unwirksame Klausel entgegen der Wertung von § 308 Nummer 4 BGB im Wesentlichen wirkungsgleich ersetzen würde (vergleiche BGH, Urteil vom 13. April 2010 – XI ZR 197/09, WM 2010, 933, Randnummer 19). Ebenso wenig besteht zugunsten der Bank ein Ermessensspielraum bei der Festlegung der Parameter für die Anpassung der Zinsen. Dem hat der BGH bereits in der Entscheidung vom 21. Dezember 2010 – XI ZR 52/08 ausdrücklich widerspro-

chen (Randnummer 17, zitiert nach juris). Diese ergänzende Vertragsauslegung ist im Falle eines gerichtlichen Rechtsstreits vom Richter durchzuführen (BGH, Urteil vom 13. April 2020 – XI ZR 197/09). Dementsprechend trifft in einem Schlichtungsverfahren den Ombudsmann die Pflicht zur ergänzenden Vertragsauslegung.

d) Im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung ist ein Anpassungsmaßstab und -modus zu bestimmen, wobei in sachlicher und zeitlicher Hinsicht Parameter zu wählen sind, die dem Erfordernis der Vorhersehbarkeit und Kontrollierbarkeit von Zinsänderungen genügen (BGH, Urteile vom 21. April 2009 – XI ZR 78/08, BGHZ 180, 257, Randnummer 35, und vom 13. April 2010 – XI ZR 197/09, WM 2010, 933, Randnummer 19).

2. Demnach kommt es für die Entscheidung des Streits maßgeblich darauf an, ob der von der Antragsgegnerin zugrunde gelegte Referenzzins diesen Anforderungen an eine ergänzende Vertragsauslegung gerecht wird. Dies ist nach meiner Überzeugung nicht der Fall. Ich gehe davon aus, dass auch die Gerichte den hier angewandten Referenzzins nicht billigen werden.

a) Die im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung zu ermittelnden Parameter für eine Zinsänderung haben grundsätzlich in Anknüpfung an einen Referenzzinssatz zu erfolgen. Dies ermöglicht es den Parteien, selbstständig den jeweils geltenden Zinssatz in gleicher Weise wie bei einer Zinsgleitklausel zu bestimmen, bei der eine automatische Zinsanpassung ohne eine Erklärung einer der Vertragsparteien erfolgt (BGH, Urteil vom 14. März 2017 – XI ZR 508/15, Randnummer 24). Dem ist die Antragsgegnerin gerecht geworden dadurch, dass sie als Referenzzinssatz einen Mischzinssatz aus zweijährigen, dreijährigen und zehnjährigen Anlagen zugrunde gelegt hat.

b) Richtig ist sicherlich, dass der BGH bislang davon abgesehen hat, einen konkreten Referenzzins für derartige Sparverträge vorzugeben. Richtig ist

aber auch, dass der BGH die Anforderungen an den in Betracht kommenden Referenzzins eindeutig festgelegt hat: Danach ist bei der Bestimmung des Referenzzinssatzes der Charakter des zugrunde liegenden Vertrags zu berücksichtigen, also namentlich der Umstand, auf welche Laufzeit der Vertrag ausgerichtet ist. Der Sparvertrag hat vorliegend eine Laufzeit von 25 Anspargjahren. Zwar ist der Sparer auch zu einer ordentlichen Kündigung des Vertrags berechtigt. Dies stellt aber keine wirtschaftlich vernünftige Handlungsoption dar, da der volle Bonus typischerweise erst nach und nach erwirtschaftet werden kann (zu entsprechenden Vertragsgestaltungen vergleiche zuletzt BGH, Urteil vom 14. März 2017 – XI ZR 508/15). Aus diesem Grund ist ein Referenzzinssatz für langfristige Spareinlagen heranzuziehen (BGH, am angegebenen Ort).

c) Auch hier muss ich der Antragsgegnerin einräumen, dass sich der von ihr angewandte Mischzinssatz geradezu wohltuend von den zugrunde gelegten Referenzzinsen anderer Institute hervorhebt. Immerhin beläuft sich der Anteil der zehnjährigen Anlagen am Mischzins auf 80 Prozent. Das war bei allen mir bislang vorliegenden Parallelfällen bei Weitem nicht so. Gleichwohl meine ich, dass auch dieser Referenzzins einer gerichtlichen Kontrolle – jedenfalls durch den BGH – nicht standhalten wird. Wertpapiere mit einer Laufzeit von lediglich zwei oder drei Jahren vermögen dem Charakter des Sparvertrags einfach nicht gerecht zu werden, auch nicht bei einem geringen Anteil von lediglich 20 Prozent.

d) Das Problem des richtigen Referenzzinssatzes besteht vornehmlich darin, dass es jedenfalls bei der Bundesbank, aber auch bei der Europäischen Zentralbank (EZB), soweit ich dies übersehen kann, keine Zeitreihe für langfristige Spareinlagen mit einer Vertragsdauer von 25 Jahren gibt. Auch die Zeitreihe mit der früheren Bezeichnung BBK01.WX4260, die nunmehr unter der Bezeichnung BBSIS.M.I.UMR.RD.EUR.A.B.A.R0910.R.A.A._Z._Z.A_FLAGS veröffentlicht wird, halte ich nur für bedingt geeignet: Sie betrifft die Umlaufrenditen inländischer Schuldverschreibungen und Hypothekendarlehen mit einer Laufzeit von neun bis zehn Jahren. Zuzugeben ist allerdings, dass diese Zeitreihe dem Charakter des hier vor-

liegenden Sparvertrags wenigstens am ehesten nahekommmt. Aus diesem Mangel an geeigneten Referenzzinsreihen habe ich gelegentlich schon Zinsreihen außerhalb der EZB (<https://index.fmh.de/fmh-index/zinsentwicklung/detailversion/>) das Wort geredet, wenn auch nicht ohne erhebliche Bedenken meinerseits. Jedenfalls ist unter den Bezugsgrößen des Kapitalmarkts diejenige oder eine Kombination derjenigen auszuwählen, die dem konkreten Geschäft möglichst nahekommen (BGH, Urteil vom 13. April 2010 – XI ZR 197/09). Dies ist bei der genannten Zeitreihe, und daran führt nun einmal kein Weg vorbei, am ehesten der Fall.

3. Dies hätte an sich zur Folge, dass die Zinsen für den Sparvertrag von Anfang an unter Berücksichtigung einer noch festzulegenden Anpassungsschwelle sowie eines ebenfalls noch zu bestimmenden Anpassungszeitraumes unter Zugrundelegung dieses Referenzzinses neu zu berechnen sind. Von einem solchen Vorschlag möchte ich absehen. Nachdem die Ratensparvereinbarung ohnehin nach dem Erreichen des 25. Ansparjahres und somit in absehbarer Zeit endet, sollten sich die Parteien dahingehend einigen, dass die Zinsen weiterhin auf der bisherigen Grundlage berechnet werden und zum Ausgleich dafür die Antragsgegnerin an den Antragsteller pauschal einen Betrag von 1.200,00 Euro zahlt. Damit ist dann der Anspruch auf Zinsnachzahlung für die gesamte Laufzeit der Ratensparvereinbarung abgegolten und erledigt.

4. Ich möchte nicht enden, ohne die Parteien auf Folgendes hingewiesen zu haben:

Der BGH weist in Fällen dieser Art die Instanzgerichte regelmäßig an, „gegebenenfalls sachverständig beraten zu klären, welcher konkrete in der von der Deutschen Bundesbank für inländische Banken erhobenen Zinsstatistik veröffentlichte Zins als maßgebliche Referenz herangezogen werden kann“ (Urteil vom 21. Dezember 2010, am angegebenen Ort, Randnummer 26). Dieses Schicksal in Form einer Beweiserhebung mittels Einholung eines Sach-

verständigengutachtens wird die Parteien meiner Einschätzung nach im Falle eines gerichtlichen Rechtsstreits ebenfalls ereilen. Was dies für die Parteien bedeutet, muss ich nicht weiter erklären: Es macht den Rechtsstreit langdauernd und vor allem teuer. Angesichts der derzeit nun einmal bestehenden Niedrigzinsphase werden deshalb die Kosten eines Rechtsstreits nicht nur deutlich außer Verhältnis zum Wert der Streitsache stehen; sie werden deutlich höher sein als der zwischen den Parteien noch streitige Betrag. Ich will damit zum Ausdruck bringen, dass jedwede Einigung, die eine gerichtliche Auseinandersetzung vermeidet, wirtschaftlich sinnvoller ist als ein Prozess mit einem für beide Seiten ungewissen Ausgang und somit erheblichen Risiko: Möglicherweise kramt ja ein Gericht – man verzeihe mir die despektierliche Ausdrucksweise – doch noch eine Zeitreihe hervor, die ich nicht kenne, die ebenfalls vertretbar erscheint und die für den Antragsteller etwas ungünstiger ist. Dieser finanzielle Aspekt war für mich auch die ausschlaggebende Erwägung dafür, im vorliegenden Fall von der an sich bestehenden Möglichkeit einer Verweisung auf den Rechtsweg wegen Beweisbedürftigkeit (§ 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe b) VerFO) abzusehen.“

g) Depotführung

Einige Antragsteller haben sich im Berichtszeitraum gegen die Kündigung von Rohstoffzertifikaten gewendet. Der Ombudsmann musste in solchen Fällen überprüfen, ob die Zertifikatsbedingungen ein Kündigungsrecht vorsehen und ob die dort geregelten tatbestandlichen Voraussetzungen für eine Kündigung vorlagen, wie der Schlichtungsvorschlag K 50/20 zeigt:

„Die Antragsgegnerin ist Emittentin des (...) Endloszertifikats auf Rohstoffe und Waren mit der Wertpapierkennnummer ISIN DE000DG1FVV7. Der Ausgabe dieser Zertifikate lagen die Endgültigen Bedingungen Nummer 6 vom 18. Februar 2015, bestehend aus den Informationen zur Emission sowie den Zertifikatsbedingungen, zugrunde. Der Antragsteller hat seit 2015 1.000 Stück dieser Zertifikate erworben. Mit Schreiben vom April 2020 hat die Antragsgegnerin diese Zertifikate außerordentlich zum 22. April 2020 gekündigt. Hiergegen wendet sich der Antragsteller mit seinem Schlichtungsantrag. Er hält die Kündigung für unzulässig.

Demgegenüber stützt die Antragsgegnerin die Kündigung auf § 6 Absatz 4 Buchstabe b) der Zertifikatsbedingungen.

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht unterstützen.

Die Antragsgegnerin hat hinreichend dargetan, dass zum Zeitpunkt der Kündigungserklärung die Voraussetzungen für eine Kündigung der Zertifikate nach § 6 Absatz 4 Buchstabe b) der Zertifikatsbedingungen vorlagen. Nach dieser Bestimmung ist die Emittentin berechtigt, die Zertifikate zu kündigen, wenn eine sogenannte Absicherungsstörung vorliegt. Dies ist unter anderem dann der Fall, wenn die Emittentin auch nach Aufwendung wirtschaftlich zumutbarer Maßnahmen nicht in der Lage ist, eine beziehungsweise mehrere Geschäfte, Transaktionen oder Anlagen

zu erwerben, abzuschließen, erneut abzuschließen, zu ersetzen, beizubehalten, aufzulösen oder zu veräußern, die die Emittentin als notwendig erachtet, um ihr Risiko der Übernahme und Erfüllung der Verpflichtungen aus den Zertifikaten abzusichern.

Dies war aus der hier maßgeblichen Sicht der Emittentin am 20. und 21. April 2020 der Fall.

Bedingt war dies zum einen durch die Kursentwicklung der dem Zertifikat zugrunde liegenden WTI-Futures. Dem Zertifikat lagen die Futures für Juni 2020 zugrunde. Am 20. April 2020 notierten die Mai-Futures erstmals mit einem negativen Wert. Es bestand Grund zu der Annahme, dass auch der Kurs des Juni-Futures weiter sinkt oder gar negativ werden wird. Gleichzeitig hatte sich der Rollfaktor, der bei der Emission noch mit dem Wert 1,0 angenommen worden war, aufgrund der Wertschwankungen am Markt negativ entwickelt. Schließlich bestand bei dem hier betroffenen Zertifikat noch die Besonderheit, dass es gegen Währungsschwankungen – der Basiswert notierte in US-Dollar – abgesichert war, wofür Quanto-Kosten anfielen. All diese Faktoren führten dazu, dass sich der Wert des Zertifikats am 21. April 2020 auf 0,00 Euro belief. Dies begründete wiederum die naheliegende Gefahr, dass bei Auslaufen des Juni-Futures – genauer: bei dessen Verkauf – eine sogenannte Contango-Situation eintreten wird. Es war mehr als naheliegend, dass der Ölpreis sich nach dem Einbruch wieder erholen wird. Dies hätte zur Folge, dass der Preis für Öl-Futures weit über dem aktuellen Tagespreis liegen wird. Damit bestand am 21. April 2020 ausreichend Grund zu der Annahme, dass die Emittentin zukünftige Absicherungsgeschäfte, zu deren Vornahme sie verpflichtet ist, nur zu unvertretbar hohen und wirtschaftlich unzumutbaren Kosten abschließen können. Sie musste deshalb reagieren.

Der Hinweis des Antragstellers, dass die Antragsgegnerin, hätte sie von der Kündigung abgesehen, keinen Grund für eine Sicherstellung der Auszahlungen gehabt habe, trifft nicht zu. Der Antragsteller übersieht, dass auch die Gläubiger der Zertifikate berechtigt waren, von

ihrem Einlösungsrecht im Juni 2020 Gebrauch zu machen. Zudem stellt der Antragsteller zu sehr auf eine Betrachtung ex post ab. Dies kann aber nicht maßgeblich sein; im Nachhinein wissen wir immer alles besser. Maßgeblich sind vielmehr die objektive Betrachtung und die darauf beruhende Bewertung seitens der Antragsgegnerin am 20. und 21. April 2020. Diese rechtfertigen die ausgesprochene Kündigung.

Der Antragsteller sollte deshalb den Streit mit der Antragsgegnerin beenden.“

h) Andere Sachgebiete

Antragsteller trugen auch in diesem Berichtszeitraum mitunter vor, dass die Bank in vertragswidriger Weise Unberechtigten den Zutritt zu einem Schließfach eingeräumt habe. In diesen Fällen verlangen die Antragsteller meist Schadenersatz. Die Darlegung eines solchen Schadens ist in der Praxis allerdings oft schwierig, wie der folgende Schlichtungsvorschlag W 29/20 zeigt:

„Die Antragsteller bilden eine Erbengemeinschaft nach ihrer verstorbenen Großmutter H. S., die bei der Antragsgegnerin (Bank) ein Schließfach hatte. Für das Schließfach bestand früher eine Vollmacht zugunsten der Mutter der Antragsteller, die im April 2015 widerrufen wurde.

Der Bank wird vorgeworfen, dass sie der Mutter trotz des Vollmachtwiderrufs am 3. April 2016 Zugang zum Schließfach gewährt habe. Dabei sei der Inhalt des Schließfachs, Schmuck und andere Wertgegenstände, komplett ausgeräumt worden. Die Antragsteller verlangen Schadenersatz in Höhe von 13.000Euro. Einzelnachweise über den Inhalt des Schließfachs können sie nicht erbringen.

Die Bank gesteht zu, weisungswidrig den Zugang zum Schließfach ermöglicht zu haben. Sie weigert sich jedoch, ohne konkreten Schadensnachweis einen pauschalen Schadensausgleich vorzunehmen.

Der Schlichtungsantrag führt zu einem Vergleichsvorschlag.

Mein Vorschlag basiert in erster Linie auf der Erwägung, dass ein der Bank anzulastender Verstoß gegen ihr obliegende Pflichten (§ 280 BGB) dem Grunde nach feststeht.

Der Vertrag über die Überlassung eines Bankschließfachs stellt nach ganz überwiegender Ansicht einen Mietvertrag im Sinne von § 535 ff. BGB dar. Ein solcher Vertrag ist grundsätzlich nur auf die Gebrauchsüberlassung der Mietsache gerichtet, die allerdings im gegebenen Zusammenhang dadurch gekennzeichnet ist, dass der Mieter eine besondere Sicherheit erwartet, die er bei einer anderweitigen Lagerung üblicherweise nicht erreichen kann. Die danach geschuldete Sicherheit bezieht sich zwar nicht unmittelbar auf die Obhut an den einzulagernden Gegenständen selbst, von denen die Bank im Regelfall nicht einmal Kenntnis hat. Vielmehr bezieht sie sich auf den Raum, in welchem sich das Schließfach befindet. Geschuldet werden Bewachung und Sicherung des Schließfachs unter Zuhilfenahme von Mitteln, die dem anerkannten Stand der Technik entsprechen, eine allgemeine Kontrolle und Überwachung des Zugangs und die Prüfung der Zugangsberechtigung im Einzelfall (vergleiche Soergel/Heintzmann, BGB, vor § 535, Randnummer 347; Erman/Jendrek, BGB, vor § 535, Randnummer 17; Schimansky/Bunte/Lwowski/Klanten, Bankrechtshandbuch, 4. Auflage, § 73, Randnummer 3).

Unstreitig hat die Bank einen Pflichtverstoß im Sinne von § 280 BGB zu verantworten, denn sie hat weisungswidrig einer hierzu nicht berechtigten (bevollmächtigten) Person den Zugang zum Schließfach ermöglicht. Zur Höhe eines dadurch entstandenen Schadens sind aber keine Feststellungen möglich. Insoweit sind die Antragsteller nach allgemeinen Grundsätzen grundsätzlich verpflichtet, eingetretene Schäden konkret darzutun und gegebenenfalls nachzuweisen. Die Antragsteller stützen sich aber nur auf eine höchst summarische Schadensveranschlagung, die schon deshalb unter weitreichenden Vorbehalten stehen muss, weil der Inhalt des Fachs beim letzten Zugang, der vor mehreren Jahren stattfand, nicht feststeht. Bei dieser Sachlage kann die Bank den geltend gemachten Schaden (mit Nichtwissen) bestreiten. Ein solches Bestreiten steht der Bank auch im Schlichtungsverfahren entsprechend § 138 Absatz 4 ZPO offen, da es sich bei dem streitigen Fachinhalt nicht um Tatsachen aus ihrem eigenen Kenntnisbereich handelt.

Gleichwohl möchte ich an die Bereitschaft beider Parteien appellieren, eine außergerichtliche Streitbeilegung anzustreben: Dabei sind zum einen gravierende Risiken zu berücksichtigen, die von den Antragstellern bei einer prozessualen Durchsetzung von Ersatzansprüchen zu überwinden wären. Auf bloße Mutmaßungen kann sich grundsätzlich weder ein Schlichtungsvorschlag noch ein Gericht stützen. Andererseits kann die Bank die hohe Wahrscheinlichkeit eines effektiven Schadenseintritts schwerlich ausräumen. Dass die Erblasserin das Fach völlig ungenutzt gelassen hätte, liegt bereits fern. Unstreitig handelte es sich bei dem unbefugten Zugang zum Fach um den letztmöglichen Zugriff hierauf. Die Erblasserin war – ebenso unstreitig – nicht unvermögend, was durchaus das Vorhandensein werthaltiger Gegenstände im Fach indizieren kann.

Da jedoch objektivierbare Anknüpfungstatsachen für eine Schadensschätzung (§ 287 ZPO) nicht zur Verfügung stehen, kann ich zugunsten der Antragsteller nur einen eher geringen Ausgleich in Vorschlag bringen, dem keine konkrete Kalkulation zugrunde liegt. Das unstrittige Fehlverhalten der Bank sollte vielmehr zur Vereinbarung eines Abstands Betrags führen, der eine gewisse Genugtuungsfunktion erfüllt.

Ich schlage daher vor, sich wie folgt zu einigen:

1. Zum Ausgleich aller Ansprüche aus dem zugrunde liegenden Schließfachvertrag zahlt die Bank ohne Anerkennung einer Rechtspflicht, jedoch mit abschließender Verbindlichkeit im Verhältnis der Parteien, an die Antragsteller als Gesamtgläubiger 3.000 Euro.
2. Über den Abschluss dieses Vergleichs bewahren die Parteien Stillschweigen, es sei denn, dem stehen zwingende öffentliche – auch steuerliche – oder persönliche Belange entgegen.“

Manch eine Beschwerde mutete geradezu kurios an, da schon nicht erkennbar wurde, weshalb

sich der Beschwerdeführer überhaupt an die Kundenbeschwerdestelle gewandt hat. In der nachfolgenden Entscheidung G 59/20 des Ombudsmannes ist die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens abgelehnt worden, weil ein Rechtsschutzbedürfnis des Antragstellers nicht erkennbar wurde. Wie im Zivilprozess auch kann bei fehlendem Rechtsschutzbedürfnis keine Entscheidung in der Sache getroffen werden. Im Streitbeilegungsverfahren ist von einem nicht ausreichenden Antrag im Sinne des § 5 VerfO auszugehen, mit der Folge, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abzulehnen ist:

„Der Antragsteller hat sein Begehren im Wesentlichen wie folgt begründet:

Die Hannoversche Volksbank eG betreibt einen Geldautomaten im Netto-Markt in 31559 Hohnhorst. Die Volksbank beschreibt die Adresse mit An der Schwarzen Mühle 1, 31559 Haste, jedoch ist die korrekte Adresse An der Schwarzen Mühle 1, 31559 Hohnhorst. Die Gemeinden Haste und Hohnhorst sind jeweils eigenständige Gemeinden und beide Mitgliedsgemeinden der Samtgemeinde Nenndorf. Sie haben beide die Postleitzahl 31559, jedoch gibt es viele Straßenbezeichnungen in beiden Gemeinden, zum Beispiel Hauptstraße, Sonnenweg, Birkenweg.

Ich habe die Hannoversche Volksbank mehrfach dazu aufgerufen, die korrekte Adresse anzugeben, jedoch weigert diese sich und beruft sich auf den Mietvertrag, welcher wohl auch als Ort „Haste“ enthält. Außerdem zeigt wohl auch Google die falsche Adresse an. Ich persönlich vermute, dass die Volksbank den Ort Haste aus strategischen Gründen als Bezeichnung beibehalten möchte, da der Supermarkt direkt an der Grenze zum Haster Ortseingang liegt und die Volksbank früher auch eine Filiale in Haste betrieben hat.

Die Bank tritt dem entgegen und erläutert die Gründe für die Vergabe der vorhandenen Gerätebezeichnung.

Ein Schlichtungsvorschlag ergeht nicht.

Der Schlichtungsantrag ist einer Schlichtung nicht zugänglich, denn ihm fehlt das erforderliche Rechtsschutzbedürfnis. Weshalb der Antragsteller Bank und Schlichtungsstelle wegen der Bezeichnung des Geräts beklagt, verstehe ich nicht. Das Rechtsschutzbedürfnis umschreibt im Allgemeinen das berechnigte Interesse einer Person, mittels eines gerichtlichen Verfahrens Rechtsschutz zu erlangen. Das Rechtsschutzbedürfnis ist im Zivilprozessrecht eine Zulässigkeitsvoraussetzung für eine Klage. Bei fehlendem Rechtsschutzbedürfnis wird die Klage als unzulässig abgewiesen. Im Schlichtungsverfahren führt das Fehlen eines schutzwürdigen Interesses in entsprechender Anwendung zu der Ablehnung, ein Schlichtungsverfahren durchzuführen.

Im hier gegebenen Fall fehlt das Rechtsschutzbedürfnis. Eine Kontrollüberlegung für das Vorliegen des erforderlichen Rechtsschutzinteresses ist die Frage, ob sich die Rechtsstellung des Anspruchstellers selbst im Fall des Erfolgs seines Rechtsbehelfs nicht verbessern würde, der begehrte Rechtsschutz also nutzlos ist. Das ist hier der Fall.

Ich versuche mir vorzustellen, in welchen Belangen der Antragsteller oder ein anderer Kunde überhaupt ein Interesse daran haben könnte, dass das Gerät eine ganz bestimmte Kennzeichnung, also eine Art Namen erhält. Man könnte vielleicht daran denken, dass der Antragsteller als Bankkunde und Nutzer des Geräts noch ein Interesse daran haben könnte, ein Terminal etwa für den Fall technischer Komplikationen und für dann erforderliche Meldungen und Fehleranzeigen individualisieren zu können. Abgesehen davon, dass selbst ohne jede äußere Kennzeichnung des Geräts ein Durchschnittskunde in der Lage sein sollte, einem anderen begreiflich zu machen, um welches Gerät es geht, wäre auch eine bankseitige Namensgebung in praktisch beliebiger Weise möglich. Wenn die Bank dem Gerät an einem bestimmten Standort etwa die Bezeichnung „Peter“ und weiteren Geräten andere Vornamen zuordnen würde, wäre eine ortsgerechte Individualisierung genauso gewährleistet wie bei der vom Antragsteller erstrebten Bezeichnung. Die hier vorhandene Bezeichnung, deren Verwendung die Bank sogar eingehend begründet hat, wird allen denkbaren Zwecken gerecht.“



Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten

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

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

Die Antragsteller haben oft falsche Vorstellungen, welche Rolle einer Bank als Geschäftspartner eines Zahlungsdienstvertrags gegenüber dem Kunden zukommt: Im Fall einer Autorisierung einer Zahlungsdienstleistung durch den Kunden obliegt es der Bank, den jeweiligen Zahlungsauftrag zu erfüllen. Eine Kontrollpflicht seitens der Bank hinsichtlich der dem Zahlungsauftrag zugrunde liegenden Verpflichtungsgeschäfte gibt es nicht.



Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten sind nicht erkennbar. Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR beantwortet telefonische wie schriftliche Anfragen zum Schlichtungsverfahren umgehend und weist in diesem Zusammenhang oft darauf hin, welche Voraussetzungen für das Schlichtungsverfahren erfüllt sein müssen und welche Mindestinhalte (vergleiche § 5 Absatz 1 Verfo) ein Schlichtungsantrag aufweisen muss. Über die ODR-Plattform der Europäischen Union wurde im Berichtszeitraum keine einzige Beschwerde eingereicht. Offenbar besteht aufgrund der unter www.bvr.de einsehbaren Informationen zum Streitbelegungsverfahren und aufgrund der Möglichkeit zur Einreichung von Beschwerden auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen kein strukturelles Hindernis und auch kein Bedarf zur Einreichung einer Beschwerde über den Umweg der ODR-Plattform. Mögliche Zugangshindernisse bei grenzübergreifenden Streitigkeiten sind – das etwaige sprachliche Zugangshindernis aufgrund der Verfahrenssprache Deutsch (§ 8 Absatz 1 Verfo) einmal abgesehen – nicht erkennbar.

Anhang

Verfahrensordnung

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

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

Die Streitbeilegung erfolgt nach den Vorgaben dieser Verfahrensordnung:

§ 1 Zuständigkeit

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

§ 2 Auswahl, Bestellung und Abberufung der Schlichter

(1)

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

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

(2)

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

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

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

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

(3)
Ein Schlichter kann vom BVR abberufen werden, wenn

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

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

§ 3 Ablehnungsgründe

(1)
Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

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

unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

- e) wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
- f) die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
- g) die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
- h) der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

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

(2)
Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

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

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

(3)
Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

§ 4 Organisation der Schlichtungsstelle, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter

(1)
Die Schlichtungsstelle besteht aus mindestens zwei Schlichtern und der vom BVR eingerichteten Geschäftsstelle.

(2)
Die Schlichtungsverfahren sind von einem Schlichter durchzuführen, der dabei von der Geschäftsstelle unterstützt wird.

(3)
Die Schlichter sind unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Sie schlichten fair und unparteiisch. Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Anstelle des Schlichters wird sein Vertreter tätig.

(4)
Die Schlichter legen vor jedem Geschäftsjahr gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren schriftlich fest. Die Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.

(5)
Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen.

§ 5 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

(1)
Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform bei der Verbraucherschlichtungsstelle in deutscher Sprache zu beantragen. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind gegebenenfalls weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen. Der Antragsteller hat zu versichern, dass

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

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

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

d) die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,

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

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

(2)
Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.

§ 6 Behandlung des Antrags

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

(2)
Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig, bestätigt die Geschäftsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Antrags. Entspricht ein Antrag nicht den Anforderungen des § 5 Absatz 1, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller auf die Mängel seines Antrags hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer Frist von einem Monat zu beseitigen. Der Antragsteller ist darüber zu unterrichten, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden kann, wenn innerhalb der Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden.

(3)
Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen des § 5 Absatz 1, leitet die Geschäftsstelle den Antrag dem Antragsgegner zu und fordert ihn zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Antrags auf. Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller die Stellungnahme des Antragsgegners zu. Wenn der Antragsgegner nach seiner Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehren des Antragstellers zu entsprechen, stellt die Geschäftsstelle dem Antragsteller anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme des Antragsgegners zu äußern. Die Fristen nach Satz 1 und 3 können auf Antrag um einen Monat verlängert werden. Nach Ablauf der Stellungsfrist des Antragstellers legt die Geschäftsstelle dem Schlichter den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, der Antragsgegner hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise erledigt.

(4)
Wenn der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten hält, kann er die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern oder Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen.

(5)
Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nur durch, wenn der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann.

(6)
Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, ist den Beteiligten unverzüglich der Zeitpunkt mitzuteilen, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

§ 7 Schlichtungsvorschlag

(1)

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

(2)

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

(3)

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

a) welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,

b) dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,

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

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

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

§ 8 Verfahrenssprache, Vertretung

(1)

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

(2)

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

§ 9 Kosten, Entgelte

(1)

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

(2)

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

§ 10 Vertraulichkeit

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

Geschäfts- verteilung 2020

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

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

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

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

Bei Stellvertretung ist auf den Vertretenen abzustellen.

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

2.
Die derart geordneten Beschwerden werden innerhalb eines Jahres und nach Buchstaben getrennt durchnummeriert (zum Beispiel M 12/20).

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

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

b) Werner Borzutzki-Pasing für diejenigen Beschwerden, deren Aktenzeichen die Endziffern 3,

5, 7 oder 9 tragen, zuständig ist; für die Endziffer(n) 1, 21, 41, 61 usw. ist ebenfalls Werner Borzutzki-Pasing zuständig;

c) sowie Gerhard Götz für diejenigen Beschwerden zuständig ist, deren Aktenzeichen die Endziffern 2, 4, 6 oder 8 tragen; für die Endziffern 11, 31, 51, 71 usw. ist ebenfalls Gerhard Götz zuständig.

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

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

1.
Herr Prof. Dr. Franz Häuser wird von Herrn Götz vertreten,

2.
Herr Werner Borzutzki-Pasing wird von Herrn Götz vertreten,

3.
Herr Gerhard Götz wird von Herrn Borzutzki-Pasing vertreten.

Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt am Main www.bundesbank.de
Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn www.bafin.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 für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.	Postfach 61 02 69 10924 Berlin www.ombudsstelle.com
Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen Verband der Privaten Bausparkassen e. V. Kundenbeschwerdestelle	Klingelhöferstraße 4 10785 Berlin www.schlichtungsstelle-bausparen.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



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
Internet: www.bvr.de
Redaktion: Tim Zuchiatti
Verantwortlich: Alexander Storg

Der Tätigkeitsbericht wird gemäß § 20
FinSV in Verbindung mit § 4 Absatz 1 der
Verbraucherstreitbeilegungs-Informations-
pflichtenverordnung zum 1. Februar 2020
auf der Website der Schlichtungsstelle ver-
öffentlicht.

