

# Tätigkeitsbericht 2014

Kundenbeschwerdestelle beim  
Bundesverband der Deutschen Volksbanken  
und Raiffeisenbanken · BVR

# 1

## **Tätigkeitsbericht 2014**

Kundenbeschwerdestelle beim  
Bundesverband der Deutschen Volksbanken  
und Raiffeisenbanken · BVR



# 3

## Inhalt

<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>Statistik</b>	<b>11</b>
Eingänge/Ergebnisse	12
Ergebnisüberblick 2014	20
Rückblick auf 2013	21
<b>Sachgebiete</b>	<b>23</b>
Privatkundengeschäft	25
a) Kreditgeschäft	26
b) Kontoführung	39
c) Girokonto für jedermann	41
d) Anlageberatung	45
e) Zahlungsverkehr	47
f) Sparverkehr	49
g) Depotführung	50
Firmenkundengeschäft	51
<b>Eingänge/Ergebnisse 2005–2015</b>	<b>55</b>
<b>Anhang</b>	<b>59</b>
Verfahrensordnung	60
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen	64



# 5

## Einleitung



Dr. Alfons van Gelder

**1936**

Geboren in Oberhausen/NRW

**1956–60**

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

**1965**

Große juristische Staatsprüfung

**1967**

Promotion

**1971**

Ernennung zum Richter am Landgericht Marburg/Lahn

**1979**

Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Landgericht Marburg/Lahn

**1990**

Ernennung zum Richter am Bundesgerichtshof

**2001**

Versetzung in den Ruhestand

**2002**

Bestellung zum Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe

Mit Wirkung vom 2. April 2002 wurde das Ombudsmannverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe eingeführt. Seither haben Kunden genossenschaftlicher Banken die Möglichkeit, Streitigkeiten mit ihrer Bank außergerichtlich und ohne Kostenrisiko durch einen unabhängigen Schlichter klären zu lassen. Zum ersten Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe wurde Dr. Alfons van Gelder bestellt. Er war bis zum Eintritt in den Ruhestand im Jahre 2001 Richter am XI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs, der unter anderem für Bank- und Börsenrecht zuständig ist.

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

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

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

Die Verfahrensordnung ist vom Bundesministerium der Justiz genehmigt und entspricht den in der Empfehlung der Europäischen Kommission vom 30. März 1998<sup>2</sup> aufgeführten Grundsätzen für „Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung

## 6

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

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

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

Justiz, wie dieses mit Schreiben vom 29. November 2011 auf Anfrage der Kundenbeschwerdestelle bestätigte.

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

Das Ombudsmannverfahren gilt für alle Mitgliedsbanken des BVR, die ihre Teilnahme hieran erklärt haben. Von den 1.047 Mitgliedsinstituten des BVR<sup>6</sup> nehmen 961 – das sind 91,8 Prozent (2002: 80 Prozent, 2005: 85 Prozent) – am Verfahren teil; eine Liste der Banken, die ihre Teilnahme erklärt haben, ist bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR erhältlich.

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

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

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

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

## 7

geregelte Schlichtungsaufgabe der Deutschen Bundesbank für die Kreditinstitute, die dem BVR angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, auf den BVR übertragen (§ 14 Absatz 3 Unterlassungsklagengesetz in Verbindung mit § 7 Absatz 1 Nummer 4 der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung).

Daneben ist das Ombudsmannverfahren als „sonstige Gütestelle“ im Rahmen der obligatorischen außergerichtlichen Streitschlichtung anerkannt. Mit § 15 a des Einführungsgesetzes zur Zivilprozessordnung (EGZPO, siehe Seite 8) ist den Bundesländern die Möglichkeit eröffnet worden, in bestimmten Fällen (unter anderem bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten mit einem Streitwert von nicht mehr als 750 Euro) die Zulässigkeit einer zivilrechtlichen Klage von der vorherigen erfolglosen Durchführung eines außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahrens vor einer staatlich eingerichteten oder anerkannten Gütestelle oder einer „sonstigen Gütestelle“ (§ 15 a Absatz 3 EGZPO) abhängig zu machen.

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

Schließlich hat der BVR als Träger des Ombudsmannverfahrens bereits im Jahre 2002 seine Teilnahme an dem von der Europäischen Kommission geschaffenen Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) erklärt, dem mittlerweile 57 anerkannte Streitschlichtungseinrichtungen aus 25 Staaten des europäischen Wirtschaftsraums (Europäische Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) angeschlossen sind.

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

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

<sup>1</sup> Im Anhang abgedruckt. Die Verfahrensordnung steht zudem – ebenso wie eine Kurzinformation zum Verfahren – als PDF-Datei im Rahmen des Internetauftritts des BVR ([www.bvr.de](http://www.bvr.de)) zur Verfügung.

<sup>2</sup> Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind, ABIEG Nr. L 115 vom 17. April 1998, Seite 31 ff.

<sup>3</sup> Nummer 61 vom 28. März 2002, Seite 6.485 f.

<sup>4</sup> Nummer 163 vom 2. September 2003, Seite 19.917 f.

<sup>5</sup> Beide Flyer sind beim DG VERLAG unter den Bestellnummern 196 510 (Verfahrensordnung) sowie 196 500 (Kurzinformation) erhältlich.

<sup>6</sup> Stand: Juni 2015.



# 8

## § 15 a E G Z P O

(1)

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

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

...

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

...

(3)

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

...

## 9

# Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

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

Weitere Informationen rund um das FIN-NET, insbesondere zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die bislang erschienenen Tätigkeitsberichte 2001 bis 2006, 2007, 2008 bis 2009, 2010, 2011 und 2012 sind unter [ec.europa.eu/finance/fin-net](http://ec.europa.eu/finance/fin-net) abrufbar.

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



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen



EINLEITUNG	
<b>STATISTIK</b>	
SACHGEBIETE	
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2005–2015	
ANHANG	

5	EINGÄNGE/ERGEBNISSE	12
<b>11</b>	<b>ERGEBNISÜBERBLICK 2014</b>	<b>20</b>
23	RÜCKBLICK AUF 2013	21
55		
59		

# 11

## **Statistik**

# 12

## Eingänge / Ergebnisse

Die Kundenbeschwerdestelle ist nach zwei Entscheidungen des Bundesgerichtshofs vom 28. Oktober 2014<sup>7</sup> zum Thema Kreditbearbeitungsentgelte mit einer beispiellosen Flut von Beschwerden geradezu überrollt worden. Wegen der Vielzahl der Eingaben konnten bis zum Stichtag 30. Juni 2015, der diesem Tätigkeitsbericht zugrunde liegt, nicht alle Vorgänge erfasst werden; es fehlen die – eingangsstärksten – letzten drei Tage: 29., 30. und 31. Dezember 2014. Die folgenden statistischen Angaben beziehen sich somit auf den Zeitraum vom 1. Januar bis einschließlich 23. Dezember 2014.

Vom 1. Januar bis einschließlich 23. Dezember 2014 waren insgesamt 10.254 schriftliche Eingaben zu verzeichnen. 9.222 davon waren Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Ombudsmanns fielen.

Weitere 410 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die nicht am Ombudsmannverfahren teilnehmen. 67 davon, die fast ausschließlich die Anwendung des Verbraucherkreditrechts betrafen, wurden an die sodann zuständige Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank abgegeben. 36 Beschwerden wurden an den jeweils zuständigen regionalen Prüfungsverband weitergeleitet. Weitere drei Eingaben, mit denen die Einrichtung beziehungsweise Fortführung eines Guthabenkontos begehrt wurde, konnten an die für das Thema „Girokonto für jedermann“ zuständige Abteilung des BVR abgegeben werden, die sich der Vorgänge annahm. 297 Beschwerdeführer wurden schriftlich darüber informiert, dass die Bank nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Sieben Beschwerden wurden nicht weiterverfolgt.

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

Weitere 178 Beschwerden richteten sich gegen Fremdinstitute (zum Beispiel private Banken oder Sparkassen). Sie wurden an die jeweils zuständige Schlichtungsstelle (so an den Ombudsmann der privaten Banken oder an die Kundenbeschwerdestelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband) abgegeben. In den übrigen Fällen wurden

die Beschwerdeführer über die fehlende Zuständigkeit informiert.

Daneben waren – neben ungezählten telefonischen Anfragen – noch 260 schriftliche Anfragen zum Verfahren zu verzeichnen.

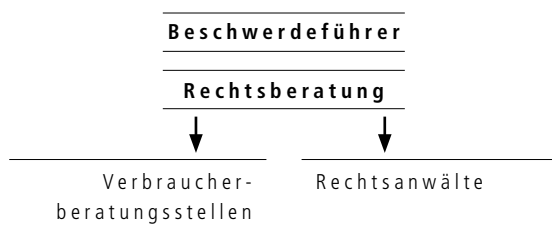
### Schriftliche Eingaben insgesamt 10.254 (bis einschließlich 23. Dezember 2014)

Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	9.222
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	410
Beschwerden über andere Verbundinstitute	184
Beschwerden über Fremdinstitute	178
Anfragen zum Verfahren	260

Wie sich die Eingänge auf die einzelnen Monate verteilen, gibt die Grafik auf den Seiten 16/17 wieder. Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug rund vier Monate (119 Tage bezogen auf die Eingaben insgesamt und 127 Tage bezogen auf Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR). Siehe dazu auch die Grafik auf Seite 18.

Insgesamt 9.222 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die am Ombudsmannverfahren teilnehmen.

550 Beschwerdeführer haben die Angelegenheit nicht weiterverfolgt (416) beziehungsweise ihre Beschwerde zurückgezogen (134) – oft, nachdem sie von der Kundenbeschwerdestelle beim BVR vorsorglich darauf hingewiesen worden waren, dass



# 13

ihre Beschwerde unzulässig gemäß der Verfahrensordnung sei. 100 Beschwerdeführer wünschten keine Streitschlichtung, sondern eine Rechtsberatung; sie wurden gebeten, sich an eine Verbraucherberatungsstelle beziehungsweise eine Rechtsanwaltskanzlei zu wenden.

Von den im Ombudsmannverfahren abschließend behandelten 4.734 Vorgängen konnten 3.290 – also 69,5 Prozent (Vorjahr: 16,7 Prozent) – im Sinne der erklärten Zielsetzung des Verfahrens bereits im Rahmen der Vorprüfung durch die Kundenbeschwerdestelle beim BVR einer einvernehmlichen Lösung zugeführt werden. In 2.907 dieser Fälle wurde dem Begehren des Beschwerdeführers ganz entsprochen. In weiteren 227 Fällen konnte eine Einigung zwischen den Parteien erzielt werden. In 156 Fällen ließ sich der Streit schon dadurch beilegen, dass der Vorgang nachvollziehbar erläutert beziehungsweise ein Missverständnis aufgeklärt wurde.

Der Anteil von bereits im Vorfeld einvernehmlich beigelegten Vorgängen zeigt, dass es sich bewährt hat, bei den Banken Ansprechpartner zu benennen, die mit der notwendigen Kompetenz ausgestattet sind, im Einzelfall zu entscheiden, ob einer Beschwerde – sei es aus Rechtsgründen, sei es im Wege der Kulanz – abgeholfen werden kann. Erkennt der Ansprechpartner, dass einem Mitarbeiter ein Fehler unterlaufen ist, oder erhält er von der Kundenbeschwerdestelle beim BVR einen entsprechenden Hinweis, so wird er bemüht sein, der Beschwerde hausintern abzuwehren. Eine Rolle spielt dabei sicher nicht zuletzt, dass die Banken sich von dem Ombudsmann ebenso wenig wie von den Gerichten gerne Fehler vorwerfen lassen. Auch Hinweise der Kundenbeschwerdestelle auf eine entgegenstehende Schlichtungspraxis des Ombudsmanns führen fast immer dazu, dass die Bank ihren Rechtsstandpunkt noch einmal überdenkt. Lässt sich der Vorgang nicht mehr in jeder Einzelheit aufklären oder ist die Rechtslage unklar, wird häufig von der Bank ein Vergleichsvorschlag gemacht. Wird dieser von dem Beschwerdeführer akzeptiert, kann das Verfahren ebenfalls abgeschlossen werden; dasselbe gilt, wenn Anlass für die Beschwerde ein Missverständnis beziehungsweise eine falsche Vorstellung von der Rechtslage war und das Missverständnis aufgeklärt werden kann.

Dem Ombudsmann müssen dann nur noch die nicht zu behebenden Kontroversen vorgelegt werden. Von den abschließend behandelten Fällen waren dies 1.444. 548 davon – also immerhin 38 Prozent – erfüllten nicht die Zulässigkeitsvoraussetzungen, weil etwa zur Klärung des streitigen Sachverhalts eine Beweisaufnahme (meist Zeugenvernehmung) erforderlich gewesen wäre (Nummer 6 Absatz 4 VerFO), die Angelegenheit bereits die Gerichte oder die Staatsanwaltschaft beschäftigte (Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstaben a und c VerFO), der mögliche Anspruch bei Einleitung des Ombudsmannverfahrens bereits verjährt war und die Bank die Einrede der Verjährung erhoben hatte (Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d VerFO) oder die Beschwerde nicht – wie es die Verfahrensordnung verlangt – eine Meinungsverschiedenheit über von der Bank angebotene Produkte oder Dienstleistungen betraf (vergleiche Nummer 3 Absatz 1 VerFO), sondern etwa Fragen der genossenschaftlichen Mitgliedschaft zum Gegenstand hatte. Die Beschwerdeführer erhielten in diesen Fällen einen Bescheid des Ombudsmanns mit einer kurzen Begründung sowie dem Hinweis, dass eine Schlichtung nicht möglich sei.

In 896 Fällen haben die Parteien einen Schlichtungsvorschlag erhalten, verbunden mit dem Hinweis, dass sie nicht verpflichtet sind, ihn anzunehmen (siehe Seite 19).

In 693 Fällen (77,3 Prozent) hat die Bank recht bekommen. Dass dieser Anteil so hoch ist, hängt damit zusammen, dass vergleichsweise viele Beschwerdeführer eine falsche Vorstellung von der Rechtslage haben, an der sie unbeirrt festhalten. Eine Erledigung im Vorfeld ist deshalb in solchen Fällen nur selten möglich. Immerhin haben in 140 dieser Fälle (20,2 Prozent) die Beschwerdeführer den für sie ungünstigen Schlichtungsvorschlag akzeptiert (2013: 17,5 Prozent; 2012: 17 Prozent; 2011: 14,4 Prozent) und letztlich eingesehen, dass sie sich in einem Rechtsirrtum befunden hatten. Ausschlaggebend ist gerade in den Fällen, in denen den Erwartungen des Beschwerdeführers nicht entsprochen werden kann, dass der Ombudsmann sorgfältig begründet, dass und warum die Bank korrekt gehandelt und ihn nicht, wie er meinte, „über den Tisch gezogen“ hat. Auch und gerade in diesen Fällen zeigt sich, dass das Ombudsmannverfahren dauerhaft Rechtsfrieden

# 14

schaffen und damit den Parteien den Weg für eine weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit ebnen kann.

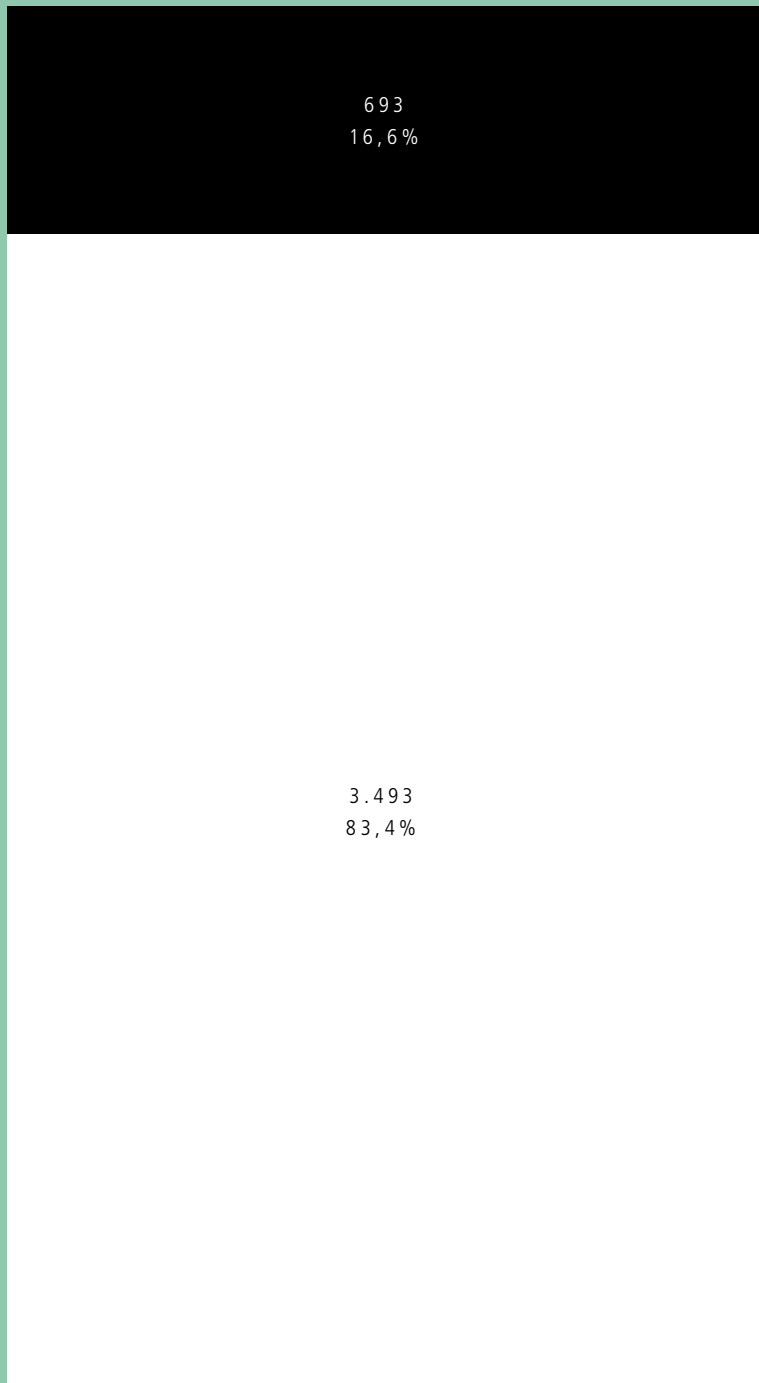
In 200 Fällen (22,3 Prozent), in denen es so gut wie ausnahmslos um die Forderung nach Erstattung von Kreditbearbeitungsentgelten ging, hat der Beschwerdeführer recht bekommen. Nur in 65 Fällen wurde der Schlichtungsvorschlag von der Bank nicht angenommen. In den übrigen 135 Fällen hat die Bank den Schlichtungsvorschlag akzeptiert und dem Begehren des Beschwerdeführers entsprochen. Das zeugt nicht nur von der großen Autorität, die der Ombudsmann genießt, sondern zeigt auch, dass die – von manchen beklagte – fehlende Bindungswirkung seiner Schlichtungsvorschläge sich praktisch kaum auswirkt. In drei weiteren Fällen hat der Ombudsmann einen Vergleich angeregt.

In insgesamt 203 Fällen hat somit der Beschwerdeführer im Schlichtungsverfahren recht bekommen. Zählt man die 3.290 bereits im Vorfeld einvernehmlich geklärten Vorgänge hinzu, dann kann festgestellt werden, dass von den im Ombudsmannverfahren abschließend behandelten und zum Verfahren zugelassenen 4.186 Beschwerden (= 4.734 im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden abzüglich 548 unzulässige Eingaben) insgesamt 3.493, also 83,4 Prozent, zugunsten der Kunden ausgegangen sind (siehe Grafik auf Seite 15). In weiteren 140 Fällen haben die Kunden zwar nicht recht bekommen; da der Ombudsmann sie aber davon überzeugen konnte, dass sie sich in einem Rechtsirrtum befanden, sind auch diese Fälle letztendlich zur Zufriedenheit (beider Parteien) geklärt worden.

# 15

## Verfahrensausgang

4.186 Beschwerden

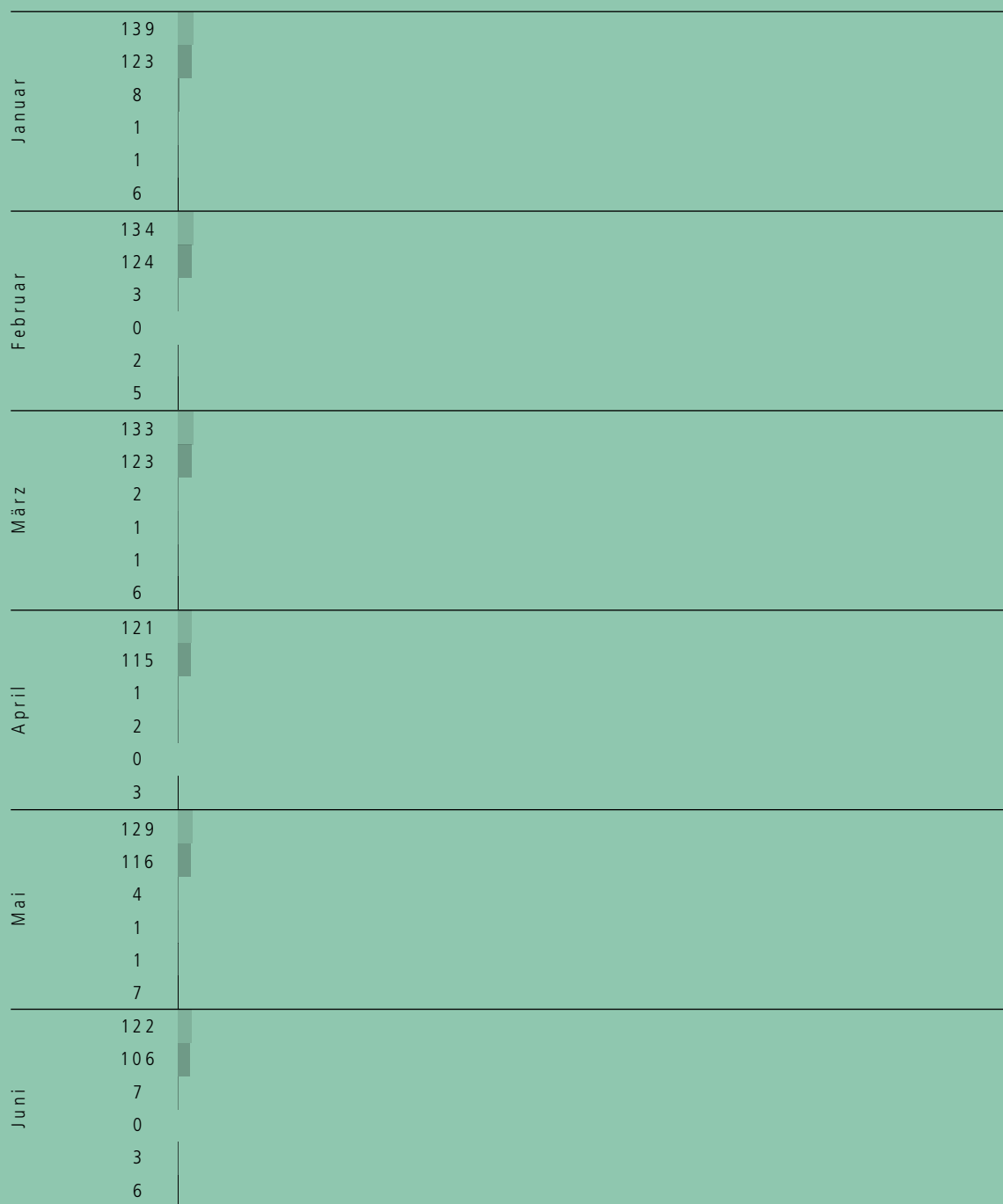


Zugunsten der Beschwerdeführer  
Zugunsten der Bank

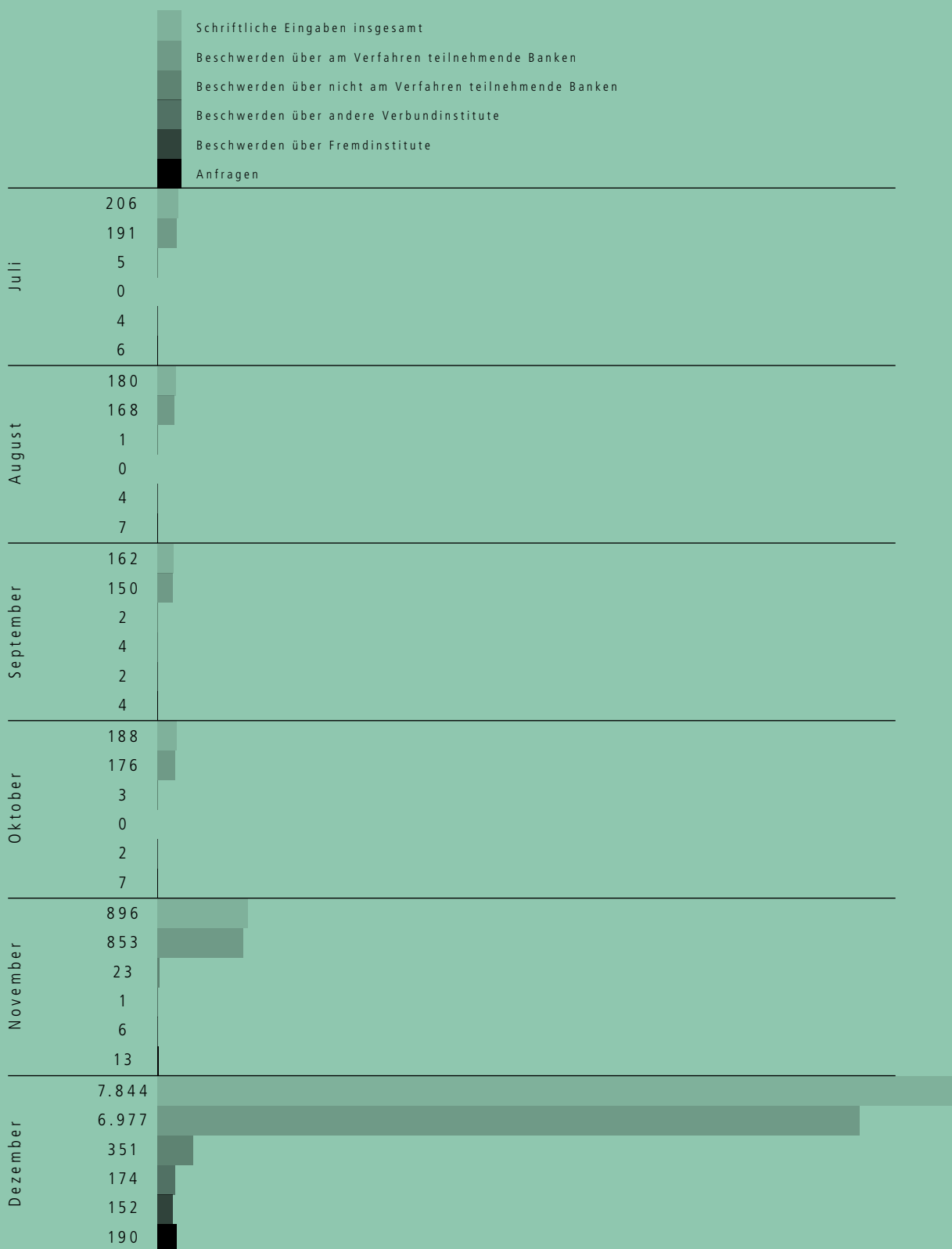


# 16

## Verteilung der Eingänge auf die einzelnen Monate



# 17



# 18

## Verfahrensdauer

(Bezogen auf die 9.222 Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken)



# 19

## Musterdokument für ein Annahmeformular

### Hinweis

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

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

---

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

### Ombudsmannverfahren

Beschwerdeführer(in): \_\_\_\_\_

Aktenzeichen: \_\_\_\_\_

Schlichtungsvorschlag vom: \_\_\_\_\_

### Der Schlichtungsvorschlag

\_\_\_\_\_ wird angenommen.

\_\_\_\_\_ wird nicht angenommen.

---

Datum und Unterschrift(en), ggf. Stempel

# 20

## Statistik Ergebnisüberblick 2014

(Eingänge bis einschließlich 23. Dezember 2014)

Insgesamt 9.222 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die am Ombudsmannverfahren teilnehmen.

<b>Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken</b>	<b>9.222</b>
<b>Vorgang noch in Bearbeitung<sup>1</sup></b>	<b>3.838</b>
<b>Vorgang abgeschlossen</b>	<b>5.384</b>
Beschwerde nicht weiterverfolgt/zurückgezogen	550
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	100
Im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden	4.734
<i>Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden</i>	<i>3.290</i>
Begehren ganz entsprochen	2.907
Einigung erzielt	227
Vorgang erläutert/Missverständnis aufgeklärt	156
<i>Dem Ombudsmann vorzulegende Beschwerden</i>	<i>1.444</i>
Als unzulässig abgewiesen	548
– Anderweitige Anhängigkeit	10
– Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen	0
– Außergerichtlicher Vergleich	2
– Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens	29
– Strafanzeige erstattet	4
– Verjährung	224
– Rechtsgrundsätzliche Bedeutung	1
– Beweisaufnahme erforderlich	60
– Geschäftspolitische Entscheidung	31
– Kein Ziel im Sinne der Verfahrensordnung	92
– Beschwerdegegenstand nicht ermittelbar	46
– Satzungsrechtliche Fragen	14
– Kunde-Bank-Beziehung nicht betroffen	1
– Kein Kunde	14
– Sonstiges	20
Schlichtungsvorschlag ergangen	896
– Zugunsten des Kunden	200
· Von beiden Parteien angenommen	135
· Von der Bank nicht angenommen	65
– Vergleich angeregt	3
· Von beiden Parteien angenommen	1
· Von der Bank nicht angenommen	2
– Zugunsten der Bank	693
· Von beiden Parteien angenommen	140
· Vom Kunden nicht angenommen	553

<sup>1</sup>  
 Stand: 30. Juni 2015.

# 21

## Statistik Rückblick auf 2013

Alle Beschwerden aus dem Jahre 2013 konnten im Laufe des Jahres 2014 abgeschlossen werden. Hier die Ergebnisse:

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



EINLEITUNG	
STATISTIK	
<b>SACHGEBIETE</b>	
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2005–2015	
ANHANG	

5	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	25
11	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	51
<b>23</b>		
55		
59		

23

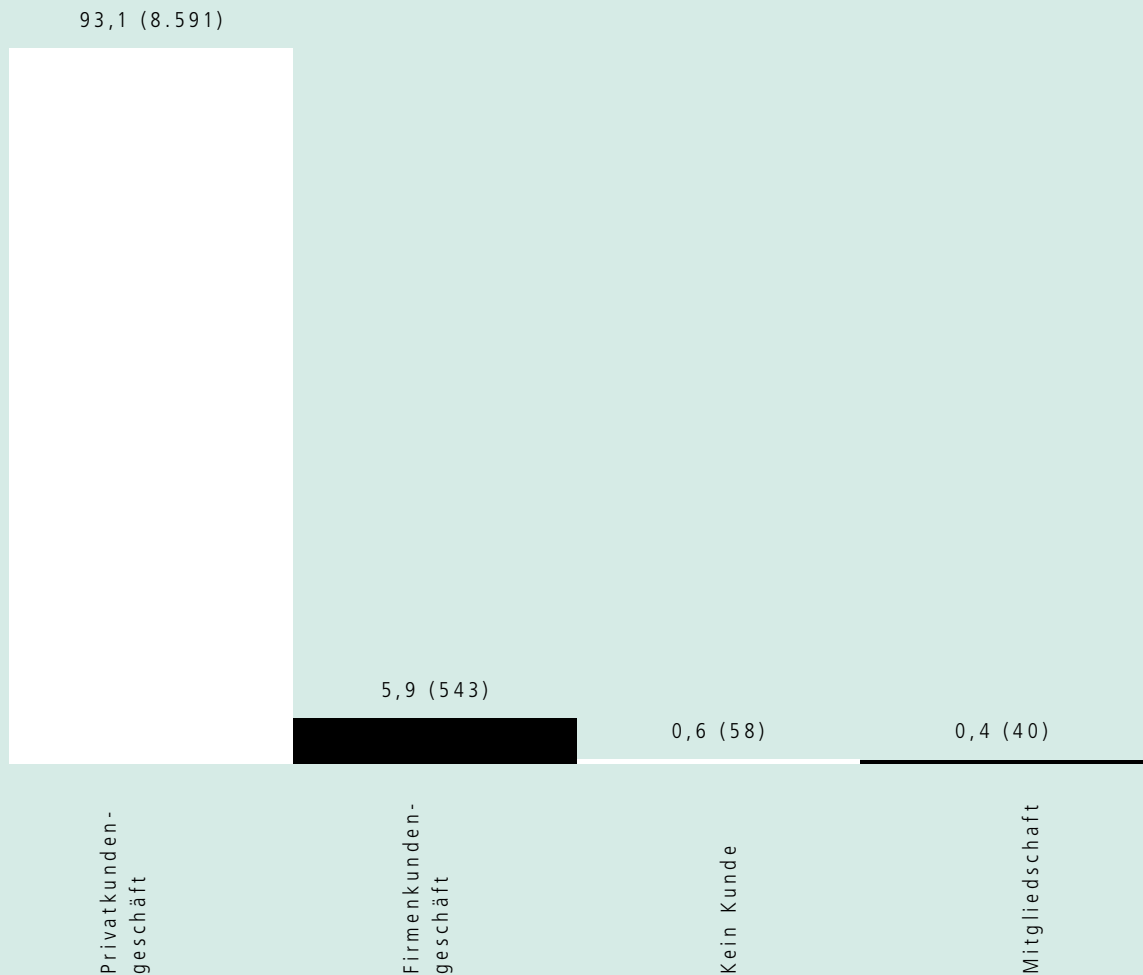
## **Sachgebiete**



# 24

## Sachgebiete

(in Prozent)



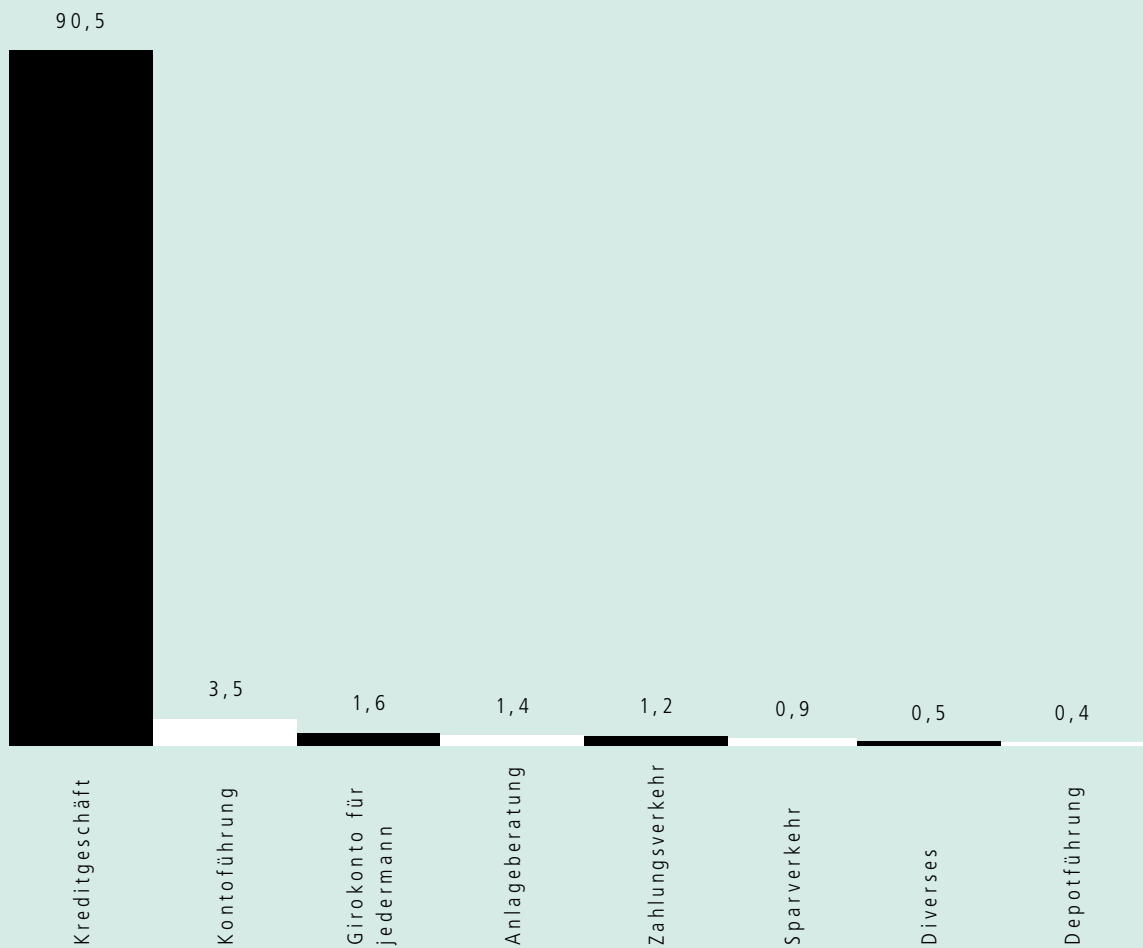
An den Ombudsmann können sich sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden wenden. Es sind jedoch überwiegend Privatpersonen, die Hilfe beim Ombudsmann suchen. Im Berichtszeitraum lag der Anteil der Privatkundenbeschwerden am Gesamtaufkommen bei 93,1 Prozent, der Firmenkundenanteil bei lediglich 5,9 Prozent (2013: 6,9 Prozent). 0,6 Prozent der Beschwerdeführer waren gar keine Kunden der Bank, weshalb eine Schlichtung durch

den Ombudsmann nicht in Betracht kam, und in 0,4 Prozent der Fälle wünschten die Beschwerdeführer die Überprüfung von Fragen, die sich aus der genossenschaftlichen Mitgliedschaft ergaben, für die der Ombudsmann ebenfalls nicht zuständig ist.

# 25

## Sachgebiete Privatkundengeschäft

(in Prozent)



Die von Privatkunden eingereichten Beschwerden betrafen alle Bereiche des Bankgeschäfts. Absoluter Spitzenreiter war mit einem Anteil von 90,5 Prozent das Kreditgeschäft. Auf die Kontoführung (einschließlich P-Konto) entfiel ein Anteil von 3,5 Prozent. Der Anteil an Beschwerden zum „Girokonto für jedermann“ betrug 1,6 Prozent. Die Anlageberatung war mit 1,4 Prozent vertreten, der Zahlungsverkehr schlug mit 1,2 Prozent zu Buche, der Sparverkehr mit weniger als 1 Prozent.

## 26

# Privatkundengeschäft

## a) Kreditgeschäft

Mit einem Anteil von 90,5 Prozent (2013: 23,4 Prozent) war das Kreditgeschäft vertreten.

Der hohe Anteil ist dem Ansturm zu verdanken, den vier Entscheidungen des Bundesgerichtshofs zum Thema Kreditbearbeitungsentgelte ausgelöst haben. Zunächst hatte der XI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs in zwei (im wesentlichen Punkt) parallel gelegerten Revisionsverfahren am 13. Mai 2014 entschieden, dass vorformulierte Bestimmungen über ein Bearbeitungsentgelt in Darlehensverträgen zwischen einem Kreditinstitut und einem Verbraucher unwirksam sind.<sup>8</sup> Nachdem in den Jahren zuvor der Ombudsmann bei entsprechenden Eingaben die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wegen grundsätzlicher Bedeutung nach Nummer 3 Absatz 2 Satz 2 der Verfahrensordnung abgelehnt hatte,<sup>9</sup> konnten die Fälle seitdem in der Sache entschieden werden, und zwar zugunsten der Bankkunden.

Am 28. Oktober 2014 schließlich entschied der XI. Senat dann in zwei weiteren Entscheidungen,<sup>10</sup> dass die regelmäßige Verjährung von drei Jahren erst Ende des Jahres 2011 zu laufen begonnen habe, weil eine Klageerhebung den Kunden bis 2011 nicht zumutbar gewesen sei, was zur Folge hatte, dass alle Altfälle von 2004<sup>11</sup> bis einschließlich 2010 wieder zur Disposition standen.<sup>12</sup> Nach den beiden letztgenannten Entscheidungen setzte ein beispielloser Ansturm auf die Kundenbeschwerdestelle ein, die wegen der verjährungshemmenden Wirkung des Ombudsmannverfahrens von den Bankkunden parallel beziehungsweise vorsorglich eingeschaltet wurde. Von Mitte November bis einschließlich 23. Dezember 2014 (wegen der Vielzahl der Eingänge konnten bis zum Stichtag 30. Juni 2015 nicht alle Vorgänge erfasst werden) gingen rund 8.000 Eingaben zu dem Themenkreis ein.

Soweit die Beschwerden nicht bereits im Vorfeld von den Banken beigelegt wurden, was bei zahlreichen Eingaben der Fall war, wurden sie dem Ombudsmann vorgelegt, der in vielen Fällen den Kunden recht gab, so zum Beispiel, wenn die Bank der Meinung war, die neue Rechtsprechung gelte nicht für Immobiliarkredite oder gewerbliche Kredite, oder wenn sie – ohne dass dies im Kreditvertrag einen Niederschlag gefunden hatte – eine individuelle Vereinbarung behauptete. Zwei

Beispielsfälle (K 251/14 und M 127/14) sind auf den Seiten 30 und 31 abgedruckt.<sup>13</sup>

Sehr viele Fälle gingen aber auch zugunsten der Banken aus.

Soweit es um Darlehen aus Fördermitteln ging, die mit einem Auszahlungsabschlag ausgereicht worden waren, lehnte der Ombudsmann eine Erstattung nicht nur ab, weil die Bank den Auszahlungsabschlag gar nicht vereinnahmt hatte, sondern auch unter Hinweis darauf, dass die bisherige obergerichtliche Rechtsprechung auf subventionierte Kredite nicht übertragen werden könne. Ein Beispielsfall (H 271/14) ist auf Seite 32 abgedruckt.

Nicht recht bekamen auch die Beschwerdeführer, die unter Hinweis auf die neue Rechtsprechung alle nur erdenklichen Entgelte aus meist verjährter Zeit erstattet wünschten. Angefangen von den Kosten für Vertragsänderungen, eine Schuldhaftentlassung oder die vorzeitige Ablösung eines Darlehens über (Kredit-)Kontoführungsentgelte und Wertermittlungsentgelte bis hin zu Zinssicherungsprämien und Bereitstellungsprovisionen (die in etlichen Fällen wegen der pünktlichen Abnahme des Darlehens nicht einmal angefallen waren!) glaubten sie, vom Ombudsmann Erstattungen zugesprochen zu bekommen, allerdings ohne Erfolg: Der Ombudsmann musste diese Beschwerdeführer darüber aufklären, dass die von ihnen geltend gemachten Ansprüche nicht unter die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs vom 28. Oktober 2014 fallen. Vier Beispielsfälle (L 285/14, H 158/14, H 216/14 und R 334/14) sind auf den Seiten 33, 34, 35 und 36 abgedruckt.

Keinen Erfolg hatten auch die Beschwerdeführer, die sich eine Erstattung von Kreditbearbeitungsentgelten erhofft hatten, die nachweislich weder vereinbart noch belastet worden waren. So beharrten mehrere Beschwerdeführer darauf, einen Erstattungsanspruch zu haben, obschon in der Rubrik „Bearbeitungsentgelt“ der Betrag mit „0,00“ beziffert war, so zum Beispiel mit dem Argument, das Bearbeitungsentgelt sei „im Zinssatz eingepreist“. Andere verlangten unter Hinweis auf die entsprechende Regelung im Vertrag die Erstattung eines zwar vereinbarten, tatsächlich aber nie belasteten Bearbeitungsentgelts; auch ihnen konnte der Ombudsmann

## 27

nicht zum gewünschten Erfolg verhelfen. Ebenfalls erfolglos waren auch die – zahlreichen – Beschwerdeführer, die sonstige Entgelte, die die Bank gar nicht vereinnahmt hatte (wie beispielsweise das Abschlussentgelt für einen bei einer Bausparkasse abgeschlossenen Bausparvertrag) erstattet verlangten. Ebenfalls vergeblich wurden Ansprüche geltend gemacht, die auch nach den Entscheidungen des Bundesgerichtshofs vom 28. Oktober 2014 (zum Teil längst) verjährt waren. Ein Beispielsfall (R 110/14) ist auf Seite 37 abgedruckt.

Etliche Beschwerdeführer behaupteten „ins Blaue hinein“, Darlehen bei der Bank aufgenommen und Kreditbearbeitungsentgelte gezahlt zu haben. Da sie über keine Unterlagen verfügten und ihre Ansprüche nicht beziffern konnten, waren sie der Meinung, die Bank sei nach dem Verursachungsprinzip zu entsprechenden – natürlich kostenlosen – Recherchen verpflichtet. Der Ombudsmann konnte sich dieser Meinung nicht anschließen. Ein Beispielsfall (H 319/14) ist auf Seite 38 abgedruckt.

Bei Konsumentenkrediten (59,4 Prozent) ging es ansonsten wie immer meist darum, dass die Beschwerdeführer in Not geraten waren und nicht wussten, wie sie die monatlichen Raten aufbringen sollten. Sie versuchten, durch Vermittlung des Ombudsmannes eine Stundung oder auch eine Reduzierung der monatlichen Raten zu erreichen. Der Ombudsmann kann ihnen jedoch nicht helfen, wenn die Bank dazu nicht bereit ist: Denn der Bank kann im Ombudsmannverfahren nicht vorgeschrieben werden, die vertragsgemäße Kreditabwicklung zu ändern und einen Darlehensnehmer zum Beispiel durch Ratenreduzierung zu entlasten. Hierüber entscheidet die Bank autonom im Rahmen ihrer Geschäftspolitik. Dasselbe gilt für die Frage, ob sie bereit ist, einen Kredit zu gewähren.<sup>14</sup>

Gelegentlich wird moniert, die Bank habe bei einem variabel zu verzinsenden Ratenkredit die Zinsen nicht ordnungsgemäß angepasst.<sup>15</sup> Auch gibt es zuweilen Streit, wenn ein Konsumentenkredit, der mit einer Restkreditversicherung verbunden war, vorzeitig abgelöst wird. Vielfach halten die Beschwerdeführer den von der Versicherung erstatteten Betrag für zu niedrig und werfen der Bank vor, sie nicht darüber aufgeklärt zu haben, dass es sich um eine

Versicherung mit sogenannter fallender Versicherungssumme handele.<sup>16</sup>

Bei Immobiliarkrediten (31,1 Prozent) gab es – wie in den Vorjahren – wieder eine Reihe von Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einer beabsichtigten vorzeitigen Ablösung von Darlehen standen. So versuchten wieder etliche Beschwerdeführer, eine vorzeitige Rückzahlung zu erzwingen; andere beanstandeten die Höhe einer Vorfälligkeitsentschädigung beziehungsweise eines Vorfälligkeitsentgelts<sup>17</sup> oder waren der Meinung, die Bank könne von ihnen weder eine Vorfälligkeitsentschädigung noch ein Entgelt für die Abrechnung des Darlehens verlangen. Oder sie waren nicht einmal bereit, die ihnen in Rechnung gestellten Beglaubigungskosten für eine Löschungsbewilligung zu übernehmen.<sup>18</sup>

Lassen Kunden ein bei ihrer Bank aufgenommenes Darlehen von einem anderen Kreditinstitut ablösen, gibt es häufig Streit um die Kosten der Abwicklung. Viele glauben, die Bank dürfe ihren Aufwand für die Vorbereitung und Abwicklung des Treuhandauftrags und die Abtretung der sichernden Grundschuld nicht in Rechnung stellen. Der Ombudsmann hat in einer Reihe von Schlichtungsvorschlägen klargestellt, dass die Abtretung einer Grundschuld nicht mit der Erteilung einer Löschungsbewilligung, zu der die Bank verpflichtet ist, verglichen werden kann.<sup>19</sup> Auch die Notarkosten, die bei einer Umschuldung im Zusammenhang mit der Grundschuldbewilligung anfallen, sind immer wieder Grund für Meinungsverschiedenheiten. Auch sie sind vom Auftraggeber, also vom Kunden, zu tragen.<sup>20</sup>

Gelegentlich kommt es vor, dass der Bank vorgeworfen wird, überhaupt einen Kredit vergeben beziehungsweise vermittelt zu haben.<sup>21</sup>

Etliche Beschwerdeführer hatten Darlehen in Anspruch genommen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt im Berichtszeitraum in voller Höhe zurückzuführen waren. Weil die Ablaufleistung einer als Sicherheit dienenden Lebensversicherung den Kreditbetrag nicht abdeckte, waren sie der Auffassung, die Bank hafte in Höhe der Differenz. Der Ombudsmann entschied in diesen Fällen zugunsten der Bank.<sup>22</sup>

## 28

In anderen Fällen wurde um die Berücksichtigung von Sondertilgungsmöglichkeiten gestritten. Dabei ging es sowohl um die Frage, ob die vertraglich vereinbarte Möglichkeit, pro Kalenderjahr eine Sondertilgung zu leisten, nachträglich in Anspruch genommen werden kann, als auch um die Frage, ob bei vorzeitiger Ablösung eines Festzinsdarlehens die für die Folgejahre eingeräumten Sondertilgungsmöglichkeiten bei der Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung berücksichtigt werden müssen.<sup>23</sup>

Auch im Berichtszeitraum gingen wieder Beschwerden ein, mit denen die Erstattung von Entgelten für die Wertermittlung von Beleihungsobjekten verlangt wurde. Auslöser war ein Urteil des Landgerichts Stuttgart,<sup>24</sup> in dem die Festsetzung eines Wertermittlungsentgelts in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen einer Bausparkasse als unzulässig angesehen worden war.<sup>25</sup> Das Gericht hatte dazu ausgeführt, dass die Ermittlung des Werts eines Beleihungsobjekts ausschließlich im eigenen Interesse der Bank oder Bausparkasse erfolge; die damit verbundenen Kosten könnten deshalb nicht durch ein in Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegtes Entgelt auf die Kunden abgewälzt werden. Der Ombudsmann hat sich schon vor Jahren der Meinung des Landgerichts angeschlossen<sup>26</sup> und die Belastung mit einem solchen Entgelt – das in den zu beurteilenden Fällen zwar meist nicht in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sondern in vorformulierten Kreditverträgen geregelt war – ebenfalls als nicht zulässig angesehen. Einer Bank sei es zwar unbenommen, in einer Individualvereinbarung mit einem Darlehensnehmer auszuhandeln, dass dieser die Kosten einer Wertermittlung zu tragen habe. Dies sei aber nicht möglich in vorformulierten Darlehensverträgen, die insoweit wie Allgemeine Geschäftsbedingungen zu behandeln seien.<sup>27</sup>

Entsprechend gelagerte Fälle konnten im Berichtszeitraum unter Hinweis auf die Schlichtungspraxis des Ombudsmanns fast ausnahmslos im Rahmen der Vorprüfung durch die Kundenbeschwerdestelle beim BVR beigelegt werden. Das war nicht möglich, wenn die Vorgänge bereits verjährt waren und die Bank die Einrede der Verjährung erhoben hatte.<sup>28</sup>

In Fällen, in denen Kunden die Bank im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrags mit der Gutachtener-

stellung durch einen Sachverständigen beauftragt und sich mit der Übernahme der dabei entstehenden Kosten einverstanden erklärt hatten, konnte eine Erstattung ebenfalls nicht vorgeschlagen werden.<sup>29</sup> Dasselbe war der Fall, wenn die Bank die Kreditgewährung von der Einholung eines Wertgutachtens, das der Beschwerdeführer in Auftrag zu geben und zu bezahlen hatte, abhängig gemacht hatte.<sup>30</sup>

Sehr viele Beschwerdeführer monierten, dass die Bank ihnen für ihr Darlehenskonto monatliche Entgelte in Rechnung gestellt hatte.<sup>31</sup> Nach dem Urteil des Bundesgerichtshofs vom 7. Juni 2011,<sup>32</sup> das entsprechende Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Kreditinstituts für unwirksam erklärt hat, ist diese Rechtsfrage zwar längst geklärt: Das Entgelt wird seither von den Mitgliedsinstituten nicht mehr erhoben und sie erstatten die Entgelte, wenn die Kunden bei ihnen vorstellig werden – allerdings nur für die nicht verjäherte Zeit. Ausgelöst durch die Urteile des Bundesgerichtshofs vom 28. Oktober 2014 zur Erstattung von Kreditbearbeitungsentgelten versuchten zahlreiche Beschwerdeführer, ihre weitergehenden Erstattungsansprüche im Rahmen des Ombudsmannverfahrens durchzusetzen – allerdings vergeblich: Der Ombudsmann klärte sie darüber auf, dass für Kontoführungsentgelte die Regelverjährung des § 195 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) gilt. Soweit die Beschwerdeführer eine Verzinsung des zu erstattenden Betrags wünschten, gab der Ombudsmann ihnen recht, weil nach seiner Meinung die Bank aus den zu Unrecht erhobenen Entgelten Nutzungen gezogen hat.<sup>33</sup>

Mehrere Beschwerdeführer verlangten unter Bezugnahme auf das oben genannte Urteil des Bundesgerichtshofs vom 7. Juni 2011 die Erstattung eines im Darlehensvertrag vereinbarten Entgelts für die Erstellung von Jahresauszügen. Der Ombudsmann lehnte eine Erstattung ab.<sup>34</sup>

Ein durch die aktuelle Zinsentwicklung bedingtes neues Phänomen – in den Medien als „Widerrufsjoker“ bezeichnet – tauchte erstmals im Laufe des Jahres 2013 auf und setzte sich im Berichtszeitraum fort. Zahlreiche Beschwerdeführer versuchten, sich unter – meist unsubstanziertem – Hinweis darauf, dass die bei Vertragsschluss erteilte Widerrufsbelehrung nicht den gesetzlichen Anforderungen

## 29

entspreche, den Verpflichtungen aus den von ihnen abgeschlossenen langfristigen Darlehensverträgen zu entziehen. Meist ging es ihnen dabei darum, bessere Konditionen für den weiterzuführenden Vertrag zu erhalten.<sup>35</sup> In anderen Fällen erhofften sich die Beschwerdeführer, vorzeitig kostenlos aus dem Vertrag herauszukommen. In einigen Fällen wurden sogar Darlehen „widerrufen“, die bereits zuvor unter Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung vollständig zurückgeführt worden waren.<sup>36</sup>

8  
Urteile vom 13. Mai 2014 (XI ZR 170/13 und XI ZR 405/12).  
9  
Ein Beispielsfall (C 15/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 27. Siehe hierzu auch den in Fußnote 33 erwähnten Beispielsfall K 99/11.  
10  
XI ZR 348/13 und XI ZR 17/14.  
11  
Soweit sie nicht schon verjährt waren gemäß § 199 Absatz 4 BGB (kenntnisunabhängige Verjährung).  
12  
Der Ombudsmann hatte Fälle dieser Art in ständiger Praxis wegen Verjährung als unzulässig abgewiesen. Ein Beispielsfall (N 39/13) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2013 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 29.  
13  
Ein weiterer Beispielsfall (S 259/12) findet sich im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 28.

14  
Ein (kurioser) Fall (K 88/11), bei dem die Bank die Auszahlung der Darlehensvaluta verweigert hat, ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 37.  
15  
Ein Beispielsfall (H 28/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 23, ein weiterer (W 15/11) im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 38 f.  
16  
Ein Beispielsfall (H 14/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 40.  
17  
Siehe dazu die Beispielsfälle S 170/05 sowie G 49/05, abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 26 f.  
18  
Ein Beispielsfall (K 48/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 39 f.  
19  
Ein Beispielsfall (N 18/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 42.  
20  
Ein Beispielsfall (G 34/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 43.  
21  
Ein Beispielsfall (S 97/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 40.  
22  
Ein Beispielsfall (K 99/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 24.  
23  
Zwei Beispielsfälle (W 21/06 sowie H 48/06) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 25 f.  
24  
WM 2007, 1930 = EWIR 2007, 453.  
25  
Anderer Meinung: Oberlandesgericht München, WM 2000, 130, und Oberlandesgericht Naumburg, WM 2004, 782, 783.  
26  
Zustimmend auch Nobbe, Zulässigkeit von Bankentgelten, WM 2008, 185, 194.  
27  
Der Schlichtungsvorschlag (S 221/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 45.  
28  
Ein Beispielsfall (Z 16/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 36.  
29  
Ein Beispielsfall (R 62/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 32.  
30  
Ein Beispielsfall (E 4/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 37.  
31  
Ein Beispielsfall (K 65/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 41.  
32  
XI ZR 388/10.  
33  
Ein Beispielsfall (K 99/11), der die erwähnten Problemstellungen umfasst (und sich zudem mit dem Thema Kreditbearbeitungsentgelte beschäftigt), ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 42 f.  
34  
Ein Beispielsfall (F 34/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 44.  
35  
Ein Beispielsfall (D 53/13) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2013 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 30.  
36  
Ein Beispielsfall (K 144/13) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2013 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 31 f.

30

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

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – K 251 / 14

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

Anlässlich zweier Kreditaufnahmen (Hausrenovierung und Gästeappartements) im Jahre 2011 hat die beteiligte Bank die Beschwerdeführerin mit Kreditbearbeitungsentgelten in Höhe von insgesamt 2.000 € belastet, mit der Beschwerde wird Erstattung verlangt. Die Bank ist zu einer Erstattung nicht bereit, weil die einschlägige höchstrichterliche Rechtsprechung nicht für gewerbliche Finanzierungen und Immobilienkredite gelte.

Die Bank sollte der Beschwerdeführerin das Bearbeitungsentgelt erstatten. Die Auffassung, die Rechtsprechung gelte nicht für Immobilienkredite bzw. gewerbliche Kredite (wobei dahingestellt bleibt, ob es sich vorliegend um solche Kredite handelt), offenbar weil der Bundesgerichtshof sich dazu nicht geäußert habe, ist fernliegend. Wenn ein Gericht mit einem schlichten Verbraucherkredit befasst ist, hat es nicht den geringsten Anlass, sich zu anderen Krediten zu äußern. Es ist auch kein Grund ersichtlich, warum bei Immobilienkrediten und gewerblichen Krediten Kreditbearbeitungsentgelte zulässig sein sollen, obwohl auch in diesen Fällen die Bank keinerlei Sonderleistung gegenüber dem Kunden erbringt.



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

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – M 127 / 14

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

Anlässlich einer Kreditaufnahme im Jahre 2010 hat die beteiligte Bank die Beschwerdeführer mit einem Kreditbearbeitungsentgelt belastet; mit der Beschwerde wird Erstattung verlangt. Die Bank ist zu einer Erstattung nicht bereit, weil das Entgelt individuell ausgehandelt worden sei.

Die Bank sollte den Beschwerdeführern das Bearbeitungsentgelt nebst Nutzungsentschädigung erstatten. Darüber, dass ein Kreditbearbeitungsentgelt, das in Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehen oder nur betragsmäßig in ein Darlehensformular eingesetzt ist, unzulässig ist, sollte angesichts der höchstrichterlichen Rechtsprechung kein Streit mehr möglich sein. Vorliegend kann von einer individuellen Vereinbarung keine Rede sein. Das Einsetzen des Bearbeitungsentgelts in ein Vertragsformular allein begründet noch keine individuelle Vereinbarung. Vorvertragliche Gespräche haben in dem abgeschlossenen Vertrag, der die Vermutung der Vollständigkeit für sich hat, keinen Niederschlag gefunden.





## 32

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

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – H 271/14

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

Die Beschwerdeführer haben über die beteiligte Bank im Jahre 2007 ein Darlehen aus KfW-Fördermitteln in Anspruch genommen, das mit einem Auszahlungsabschlag von 4 % ausgereicht worden ist. Die Beschwerdeführer sind der Meinung, es handele sich um ein zu erstattendes Kreditbearbeitungsentgelt.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Abgesehen davon, dass die beteiligte Bank den Abschlag gar nicht vereinnahmt, sondern das Darlehen mit Abschlag lediglich durchgeleitet hat, kommt eine Erstattung auch deshalb nicht in Betracht, weil es sich bei den Förderdarlehen um subventionierte Kredite mit Zweckbindung aus einem öffentlichen Kreditprogramm handelt. Auf derartige Kredite kann die bisher ergangene Rechtsprechung zu Bearbeitungsentgelten nicht übertragen werden (vgl. dazu Nobbe, Zulässigkeit von Bankentgelten, WM 2008, 185, 193 r. Sp.; Kropf, Der Auszahlungsabschlag bei Förderkrediten, BKR 2015, 60 ff.; OLG Karlsruhe, Urteil vom 3. Mai 2011, ZIP 2011, 951).



# 33

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

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – L 285 / 14

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

Die Beschwerdeführerin hält aufgrund des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 13. Mai 2014 (XI ZR 170/13) alle von der Bank erhobenen Gebühren für „erstattungsfähig“ und verlangt Rückzahlung des von der Bank für einen Pfandtausch berechneten Entgelts. Hätte die Beschwerdeführerin das von ihr als „Gesetz“ angesehene Urteil mit der nötigen Sorgfalt gelesen, hätte sie bemerkt, dass ihre Ansicht schlicht falsch ist. Wenn ihr tatsächlich ein Rechtsanwalt gesagt haben sollte, dass ein Entgelt für eine Sicherheitenänderung zu erstatten sei, so sollte sie den Anwalt wechseln. Die Beschwerde ist nicht begründet.



# 34

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

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – H 158 / 14

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

Die Beschwerdeführerin verlangt ein von der Bank im Jahre 2011 erhobenes Entgelt in der irrigen Meinung erstattet, es handele sich um ein unzulässiges Kreditbearbeitungsentgelt. In Wirklichkeit handelt es sich um ein Entgelt für die unter anderem von der Beschwerdeführerin veranlasste Umschreibung eines Darlehens, das sie zusammen mit ihrem damaligen Lebensgefährten in Anspruch genommen hatte, auf die Beschwerdeführerin allein. Auf derartige Vorgänge bezieht sich die aktuelle höchstrichterliche Rechtsprechung nicht. Es handelt sich bei der Umschreibung um eine von der Bank nicht geschuldete Leistung, die auf Veranlassung und im Interesse der Darlehensnehmer erbracht worden ist.



# 35

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

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – H 216 / 14

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

Die Beschwerdeführer verlangen die Erstattung eines angeblich von der Bank erhobenen Kreditbearbeitungsentgelts von 2.000 €. Sie sehen das Entgelt für eine Zinssicherungsvereinbarung (Zinsscap-Prämie), die in dem Darlehensvertrag enthalten ist, irrig als Kreditbearbeitungsentgelt im Sinne der höchstrichterlichen Rechtsprechung an. Dass für eine Zinssicherungsvereinbarung ein Entgelt berechnet werden darf, ist selbstverständlich. Der Versuch, eine Zinsscap-Prämie in ein Kreditbearbeitungsentgelt umzufunktionieren, gelingt nicht. Die Beschwerde ist unbegründet.



36

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

■■■■■ . / . ■■■■■ – R 334 / 14

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

Der Beschwerdeführer hat mit der beteiligten Bank im Jahre 2008 einen Darlehensvertrag abgeschlossen, in dem für den Fall, dass das Darlehen bis zum 1. April 2008 nicht oder nur teilweise in Anspruch genommen wird, eine Bereitstellungsprovision vereinbart war. Der Beschwerdeführer, Akademiker, will diese Provision, die – unwidersprochen – wegen rechtzeitigen und vollständigen Abrufs des Darlehens nicht erhoben worden ist und deshalb auch vom Beschwerdeführer betragsmäßig nicht beziffert werden kann, erstattet haben. Es ist nicht zu fassen.

Eine derartige Beschwerde, die einen Missbrauch des Beschwerdeverfahrens darstellt und die Grenze zur Unverschämtheit überschreitet, hat selbstverständlich keinen Erfolg. Dass der Beschwerdeführer auch noch glaubt, mit nicht gelesenen Entscheidungen des Bundesgerichtshofs, die vorliegend nicht einmal passen, beeindrucken zu können, ist peinlich.



37

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

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – R 110 / 14

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

Der Beschwerdeführer verlangt ein Kreditbearbeitungsentgelt, das von der Bank am 16. Februar 2004 erhoben worden ist (erste Zahlung am 30. März 2004), zzgl. Zinsen erstattet. Die Bank erhebt die Verjährungseinrede.

Die Beschwerde hat keinen Erfolg, weil ein Erstattungsanspruch verjährt ist. Das ist selbst dann der Fall, wenn man von der kaum verständlichen Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 28. Oktober 2014 (XI ZR 348/13 – BKR 2015, 19 ff.) ausgeht. Dort heißt es nämlich unter Rdn. 44, dass solche Rückforderungsansprüche – wegen Ablaufs der Regelverjährung ab dem Ende des Jahres 2011 – verjährt sind, bei denen – gerechnet vom Zeitpunkt ihrer Entstehung (das ist hier der 30. März 2004) – innerhalb der absoluten kenntnisunabhängigen 10-jährigen Verjährungsfrist keine verjährungshemmenden Maßnahmen ergriffen worden sind. Die vorliegende Beschwerde ist erst am 28. November 2014 eingegangen, also nach Ablauf der taggenau zu berücksichtigenden 10-Jahres-Frist, ohne dass in der Zwischenzeit verjährungshemmende Maßnahmen ergriffen worden sind. Die Ansicht des Beschwerdeführers, der in Bezug auf die Verjährung von einer anteiligen ratenweisen Tilgung ausgehen will, ist nicht diskussionswürdig: Das Bearbeitungsentgelt ist im Darlehensvertrag eindeutig als „sofort fällig, nicht laufzeitabhängig“ bezeichnet.



38

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

■■■■■■ . / . ■■■■■■ – H 3 1 9 / 1 4

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

Der Beschwerdeführer behauptet, bei der Bank in den Jahren 2004 bis 2009 mehrere Darlehen in Anspruch genommen zu haben, bei denen die Bank Kreditbearbeitungsentgelte berechnet haben soll. Unterlagen stehen dem Beschwerdeführer nicht zur Verfügung, er kann auch die Bearbeitungsentgelte nicht beziffern. Deshalb meint er, die Bank müsse für ihn kostenlos aus „ihrem Archiv“ heraussuchen, um welche Darlehen es sich handelt und welche Bearbeitungsentgelte er gezahlt hat.

Die Beschwerde ist unzulässig. Es wird vom Beschwerdeführer nicht dargelegt, für welche, wann genau in Anspruch genommene Darlehen er welche Bearbeitungsentgelte wann gezahlt hat. Der Glaube, im Schlichtungsverfahren könne man ohne entsprechende Angaben Erfolg haben, indem man den Beschwerdegegner auffordert, die eigene Nachlässigkeit kostenlos auszugleichen, beruht auf einem Irrtum. Mit dem Verursachungsprinzip hat das absolut nichts zu tun.



## 39

# Privatkundengeschäft

## b) Kontoführung

In 3,5 Prozent der Eingaben ging es um Fragen der Kontoführung (2013: 20,9 Prozent). Selten waren Rechtsprobleme Anlass für die Beschwerde. Viele Kunden riefen den Ombudsmann an, weil die Bank sich geweigert hatte, ihnen einen Dispositionskredit einzuräumen, oder weil sie ihnen das Dispositionslimit gekürzt oder gelöscht hatte, eine Überziehung des Limits nicht geduldet oder einen Dauerauftrag beziehungsweise eine Überweisung wegen fehlender Deckung nicht ausgeführt hatte. Bei all diesen Fragen handelt es sich um geschäftspolitische Entscheidungen der Bank, in die im Ombudsmannverfahren nicht eingegriffen werden kann.

Mehrere Beschwerdeführer beklagten sich darüber, dass die Bank das bisherige Kontoführungsmodell durch ein anderes, mit einem höheren Entgelt verbundenes Modell ersetzt hatte.<sup>37</sup> Andere waren nicht einverstanden damit, dass ihr bislang kostenlos geführtes Konto in ein kostenpflichtiges umgewandelt werden sollte. Der Ombudsmann hielt die Beschwerden nicht für begründet.<sup>38</sup> Mehrere Beschwerdeführer wünschten unter Berufung auf eine Jahre zuvor getroffene Vereinbarung, durch die sie zum Onlinebanking zugelassen worden waren, die Erstattung von Kontoführungsentgelten. Auch diese Beschwerden hatten keinen Erfolg.<sup>39</sup>

Viele Beschwerdeführer waren nicht damit einverstanden, dass die Bank sie mit dem Porto für die Übersendung von Kontoauszügen belastet hatte. Sie hatten mit ihren Beschwerden in den meisten Fällen keinen Erfolg.<sup>40</sup>

Immer wieder monieren Beschwerdeführer, dass die Bank sie für die Bearbeitung einer Pfändungsaussetzung mit einem Entgelt belastet habe. Der Ombudsmann hält die Beschwerden für begründet.<sup>41</sup> Auch für die Erstellung von Kontoauszügen dürfen Entgelte nicht erhoben werden, weil die Bank hiermit lediglich eine bestehende Pflicht erfüllt.<sup>42</sup> Die Erteilung einer Bank-zu-Bank-Auskunft wiederum darf die Bank dem Kunden in Rechnung stellen.<sup>43</sup>

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

war den Beschwerdeführern recht zu geben. In den meisten Fällen war es allerdings so, dass die Bank zusätzliche Leistungen zu erbringen hatte, die sie in Rechnung stellen durfte.<sup>44</sup>

Auch im Berichtszeitraum beschwerten sich wieder einige Erben über das von der Bank für die Abwicklung des Nachlasses berechnete Entgelt, das der Ombudsmann unter Hinweis auf Nummer 12 AGB-Banken in Verbindung mit dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank, aus dem dieses Entgelt zu ersehen war, nicht beanstandete. Andere verlangten Ersatz der für die Erteilung eines Erbscheins aufgewendeten Kosten.<sup>45</sup> Fast alle Beschwerden, die die Nachlassabwicklung betreffen, beruhen auf Streitigkeiten der Erben untereinander. So wird häufig Auszahlung in einem dem Erbanteil entsprechenden Umfang verlangt, allerdings ohne Erfolg.<sup>46</sup>

Um die Haftung für den Missbrauch von Legitimationsdaten durch Dritte beim Onlinebanking ging es im Berichtszeitraum nur noch vereinzelt.<sup>47</sup> Meist war leichtfertiges Verhalten der Beschwerdeführer ursächlich für den entstandenen Schaden, sodass ein Ersatzanspruch gegen die Bank nicht festgestellt werden konnte.<sup>48</sup>

Seit dem 1. Juli 2010 können Kontoinhaber ihr Girokonto als Pfändungsschutzkonto (kurz: P-Konto) führen lassen, was zu neuen Meinungsverschiedenheiten geführt hat. In den meisten Fällen geht es darum, dass die Beschwerdeführer – fast immer irrig – meinen, die Bank habe zu Unrecht Beträge an einen Gläubiger ausgekehrt. In anderen Fällen sind sie unzufrieden mit den Konditionen.<sup>49</sup> Letzteres führt häufig dazu, dass die Beschwerdeführer das Konto wieder als normales Girokonto führen möchten. Allerdings haben sie keinen Anspruch auf die gewünschte Rückabwicklung.<sup>50</sup> Recht bekamen – unter Hinweis auf zwei Urteile, mit denen der Bundesgerichtshof<sup>51</sup> im Jahre 2012 insoweit Klarheit geschaffen hat – hingegen Beschwerdeführer, die moniert hatten, dass die Bank nach Umwandlung des Kontos in ein P-Konto höhere Kosten als zuvor berechnet hatte.<sup>52</sup> Recht bekam auch eine Beschwerdeführerin, die ihr debitorisches Konto in ein P-Konto umwandeln lassen wollte, was die Bank unter Hinweis auf den Sollstand abgelehnt hatte.<sup>53</sup>



EINLEITUNG	5	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	25
STATISTIK	11	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	51
SACHGEBIETE	23		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2005–2015	55		
ANHANG	59		

# 40

37

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

38

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

39

Ein Beispielsfall (W 18/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 47.

40

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

41

Ein Beispielsfall (K 115/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 50.

42

Ein Beispielsfall (F 26/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 49.

43

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

44

Ein Beispielsfall (H 14/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 42.

45

Ein Beispielsfall (N 3/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 34.

46

Ein Beispielsfall (K 122/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 31.

47

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

48

Ein Beispielsfall (B 63/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 50.

49

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

50

Ein Beispielsfall (B 11/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 32.

51

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

52

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

53

Ein Beispielsfall (S 265/13) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2013 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 39.

# 41

## Privatkundengeschäft c) Girokonto für jedermann

Im Berichtszeitraum gingen bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR 141 (2013: 182) Eingaben von Beschwerdeführern ein, denen zuvor die Einrichtung (77) beziehungsweise die Fortführung (64) eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert worden war. Während im Jahre 2013 der Anteil der diesbezüglichen Beschwerden am Gesamtaufkommen im Privatkundengeschäft 10,7 Prozent (2012: 13,9 Prozent; 2011: 12,1 Prozent; 2010: 21,8 Prozent; 2009: 17,6 Prozent; 2008: 18,1 Prozent; 2007: 24,5 Prozent; 2006: 24,2 Prozent; 2005: 24,9 Prozent; 2004: 15,5 Prozent; 2003: 9,3 Prozent; 2002: unter 3 Prozent) betragen hatte, sank er im Berichtszeitraum auf rund 2 Prozent.

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

Nicht empfehlen konnte der Ombudsmann die Einrichtung eines Girokontos in zehn Fällen. In drei Fällen verfügte der Beschwerdeführer bereits über eine andere Kontoverbindung.<sup>54</sup> In ebenfalls drei Fällen stellte der Ombudsmann fest, dass es der Bank aufgrund der negativen Erfahrungen aus einer früheren Geschäftsverbindung nicht zuzumuten sei, erneut ein Girokonto für den Beschwerdeführer zu eröffnen.<sup>55</sup> In zwei Fällen konnte der Beschwerdeführer, der sich in Privatinsolvenz befand, nicht die einschränkungslose Freigabe eines zu eröffnenden Kontos durch den Insolvenzverwalter vorweisen. Ein Beschwerdeführer wohnte nicht im Geschäftsgebiet der Bank, ein anderer bestand auf der Einrichtung eines Onlinekontos, auf das er keinen Anspruch hat.<sup>56</sup>

Die Weigerung, ein bereits bestehendes Girokonto fortzuführen, wurde in 16 Fällen vom Ombudsmann nicht beanstandet: In zwei Fällen war der Beschwerdeführer nicht bereit, ein neues Kontomodell zu akzeptieren, sodass die Bank eine Änderungskündigung aussprechen durfte, in weiteren drei Fällen fehlte es an der einschränkungslosen Freigabe des Insolvenzverwalters. In elf Fällen stellte der Ombudsmann fest, dass eine Weiterführung des Girokontos aufgrund des Verhaltens des Beschwerdeführers oder wegen nicht ordnungsgemäßer Kontoführung für die Bank nicht zumutbar sei.<sup>57</sup>

Zahlreiche Beispiele für zugunsten der Beschwerdeführer ergangene Schlichtungsvorschläge finden sich in früheren Tätigkeitsberichten.<sup>58</sup>

54 Ein Beispielsfall (F 59/05) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 35. Zwei weitere Beispielsfälle (K 87/10 und P 46/10) finden sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seiten 30 und 31.

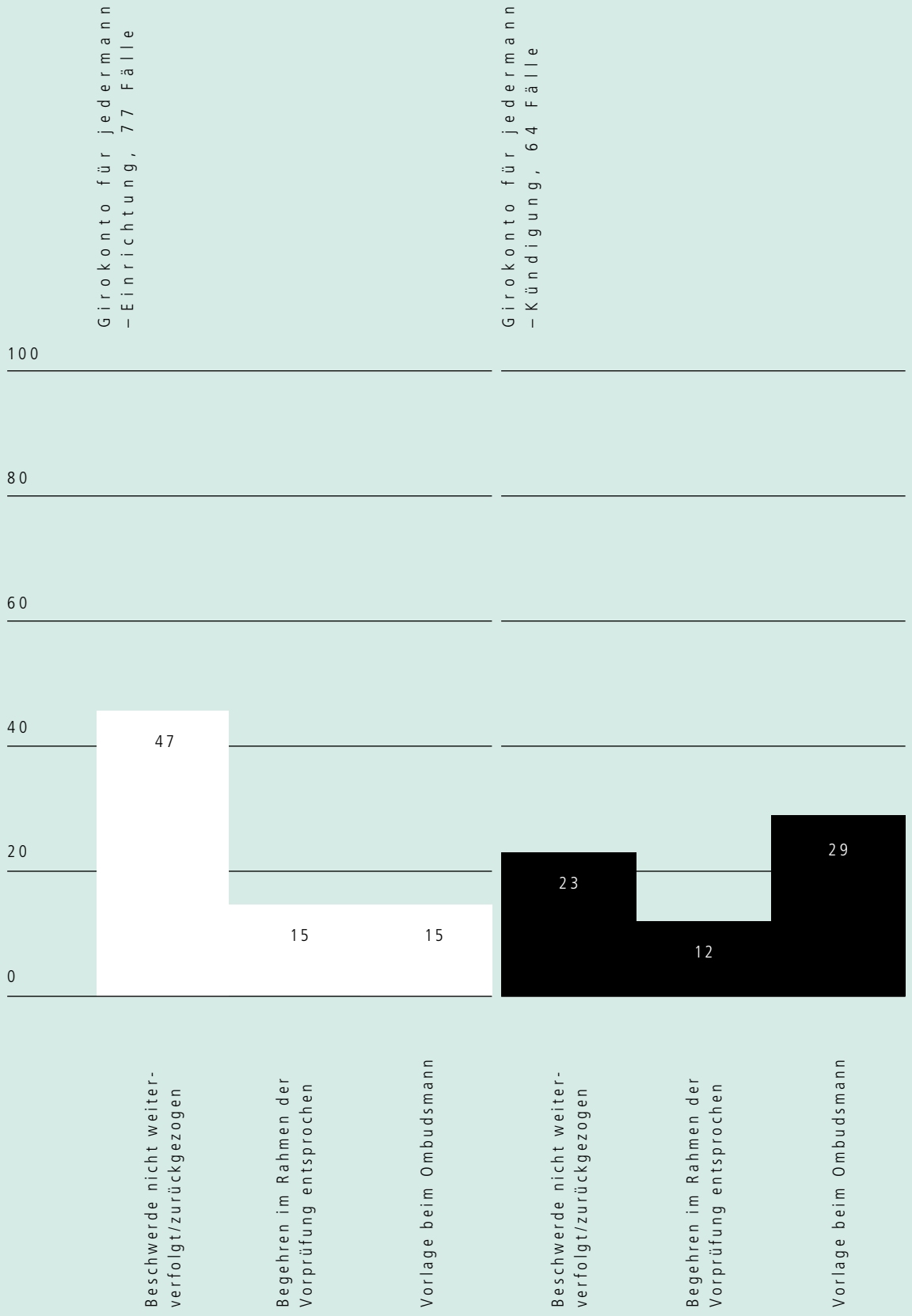
55 Ein Beispielsfall (K 92/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 31, ein weiterer (Z 6/07) im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 28. Weitere Beispielsfälle, bei denen der Ombudsmann die Einrichtung eines Girokontos für unzumutbar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

56 Weitere Beispiele (S 18/13 und B 52/13) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2013 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seiten 49 und 50.

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

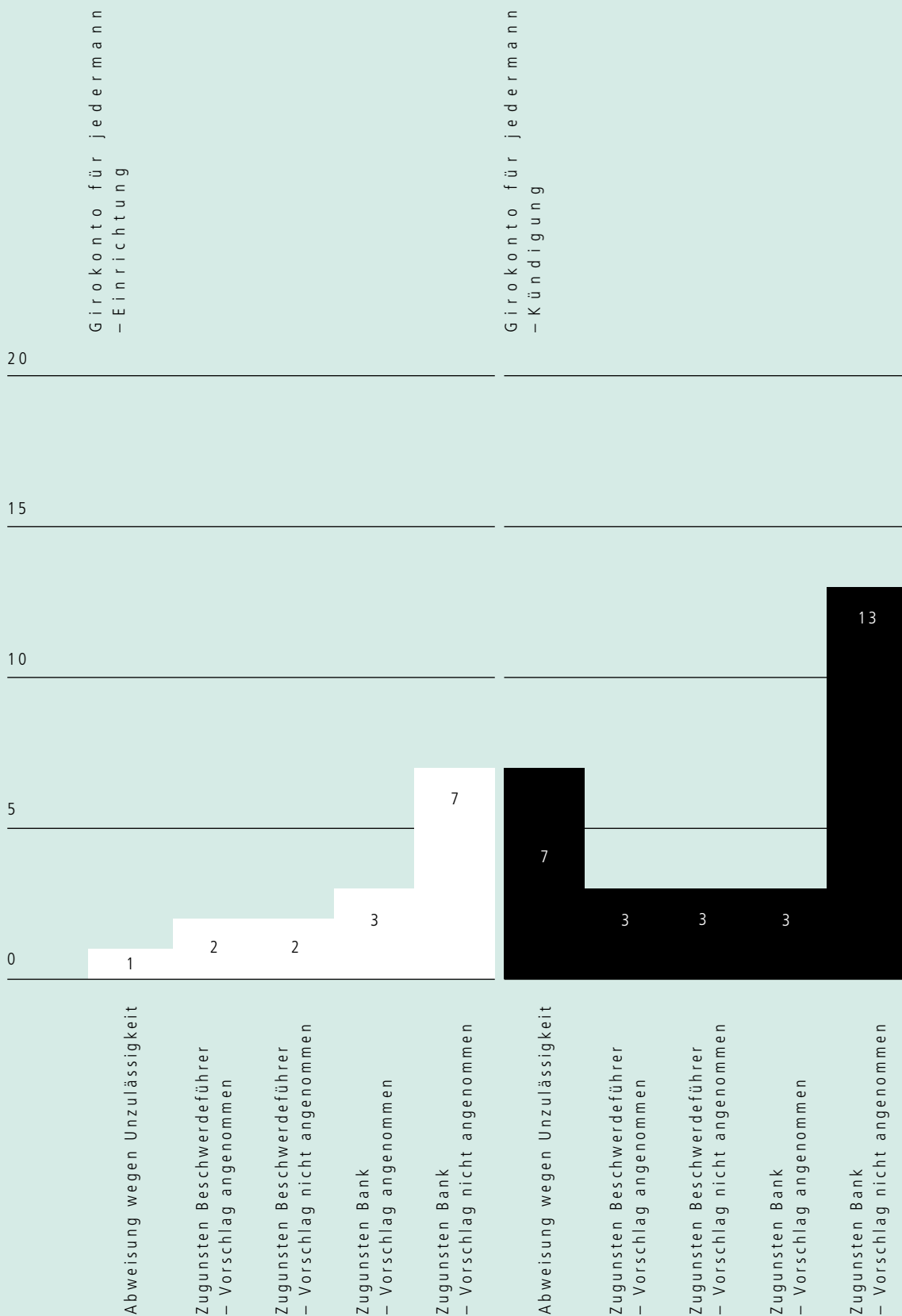
58 So zum Beispiel in den Tätigkeitsberichten der Kundenbeschwerdestelle beim BVR 2005 (Seite 30 ff.), 2006 (Seite 29 ff.), 2007 (Seite 26 ff.), 2008 (Seite 40 ff.), 2009 (Seite 36 f.), 2010 (Seite 28 f.), 2011 (Seite 56 f.), 2012 (Seite 40) sowie 2013 (Seite 47 f.).

# 42



# 43

Die Entscheidungen fielen wie folgt aus:



## 44

# Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“

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

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

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

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

## 45

# Privatkundengeschäft d) Anlageberatung

Nur 1,4 Prozent der Beschwerden (2013: 14,7 Prozent)<sup>59</sup> betrafen die Anlageberatung.

In den meisten Fällen hatten Beschwerdeführer – teils auf Empfehlung der Bank, teils auf eigene Initiative – Aktienfondsanteile, Anleihen oder Zertifikate erworben und teilweise erhebliche (häufig nicht realisierte) Verluste erlitten, für die sie die Bank verantwortlich machten. Ebenso wie in den letzten Jahren konnte der Ombudsmann kaum einmal feststellen, dass eine Falschberatung der Bank ursächlich für die Verluste war. Meist war es so, dass sich das spezifische Risiko verwirklicht hatte, das die Beschwerdeführer im Hinblick auf eine mögliche Gewinnerzielung bewusst eingegangen waren.<sup>60</sup>

In vielen Fällen waren die dreijährige Verjährungsfrist des § 37 a des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) in der bis zum 4. August 2009 geltenden Fassung<sup>61</sup>, die mit dem Erwerb der Papiere beginnt, und die dreijährige Verjährungsfrist des § 195 BGB bereits abgelaufen. Wenn die Banken die Verjährungseinrede erhoben hatten, waren die Beschwerden gemäß Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d der Verfahrensordnung als unzulässig abzuweisen. Häufig waren zudem Inhalt und Ablauf des Beratungsgesprächs zwischen den Parteien streitig, sodass eine Entscheidung in der Sache auch deshalb nicht infrage kam, weil der wahre Sachverhalt nur durch die Vernehmung von Zeugen hätte geklärt werden können, was im Ombudsmannverfahren nicht möglich ist (siehe dazu Nummer 6 Absatz 4 Satz 2 der Verfahrensordnung).

Auch im Berichtszeitraum erreichten die Kundenbeschwerdestelle wieder Altfälle, die den Erwerb von Anteilen an (geschlossenen) Immobilienfonds beziehungsweise Medienfonds oder Schiffsfonds betrafen, allerdings in weitaus geringerer Anzahl als in den Vorjahren.<sup>62</sup> Mit der standardmäßigen Begründung, beim Erwerb der Anteile seien sie nicht über Rückvergütungen aufgeklärt worden, versuchten die fast ausnahmslos durch Anwaltskanzleien vertretenen Beschwerdeführer, Schadensersatzansprüche durchzusetzen.

Ein Schlichtungsverfahren konnte – wie bereits in den Vorjahren<sup>63</sup> – in keinem einzigen Fall durchgeführt werden, weil der Sachverhalt jeweils in

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

Nur noch vereinzelt verlangten Beschwerdeführer Offenlegung und Herausgabe von Provisionen beziehungsweise Rückvergütungen („Kick-backs“), die die Bank anlässlich mit ihnen getätigter – meist nicht näher substanzierter – Geschäfte erhalten habe, ohne sie hierüber aufzuklären. Die Frage, ob Vertriebsvergütungen, die ihrer Art nach sehr unterschiedlich sind, dem jeweiligen Kunden als aus einem Auftrag erlangt zu erstatten sind, ist im Schrifttum umstritten und höchstrichterlich nicht entschieden. Da die Frage von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung ist, lehnt der Ombudsmann die Schlichtung nach Nummer 3 Absatz 2 Satz 2 der Verfahrensordnung ab.<sup>64</sup>

Etliche Beschwerdeführer hatten über die Bank sogenannte Riester-Verträge abgeschlossen und staatliche Zulagen erhalten, die sie zurückzahlen mussten, nachdem sich herausgestellt hatte, dass sie nicht zulagenberechtigt waren. Die Beschwerdeführer fühlten sich von der Bank falsch beraten. Ihrem Verlangen auf Zahlung in Höhe der aberkannten Zulagen hielt der Ombudsmann entgegen, dass sie auch bei richtiger Beratung nicht zulagenberechtigt gewesen wären.<sup>65</sup>

EINLEITUNG	5	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	25
STATISTIK	11	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	51
SACHGEBIETE	23		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2005–2015	55		
ANHANG	59		

## 46

59

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

60

Ein Beispielfall (S 200/13) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2013 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 42. Ein weiterer Beispielfall (H 72/06) findet sich im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 37, zwei Beispielfälle (K 51/09 und B 66/09) finden sich im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seiten 26 und 27, zwei weitere (D 17/11 und R 9/11) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seiten 32 und 33.

61

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

62

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

63

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

64

Ein Beispielfall (W 65/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 33.

65

Ein Beispielfall (A 3/13) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2013 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 43. Ein weiterer Beispielfall (S 115/12) findet sich im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 36.

# 47

## Privatkundengeschäfte) Zahlungsverkehr

Der Zahlungsverkehr war mit lediglich 1,2 Prozent (2013: 5,5 Prozent) vertreten.

Im Bereich des **kartengebundenen** Zahlungsverkehrs (0,6 Prozent) ging es wie in den Vorjahren überwiegend um die Frage der Haftung für Schäden aufgrund missbräuchlicher Verwendung abhandengekommener Zahlungskarten. Fast immer hatten die Diebe mit der Originalkarte unter korrekter Eingabe der PIN Abhebungen vom Konto vorgenommen, weshalb die Bank eine Erstattung ablehnte – zu Recht, wie der Ombudsmann befand.<sup>66</sup> Einige Beschwerdeführer, denen die Karte nicht abhandengekommen war, verlangten mit der Begründung, die Verfügung sei nicht von ihnen getätigt oder autorisiert worden, von der Bank die Erstattung eines unter Verwendung der PIN abgehobenen Betrags. Auch ihnen konnte der Ombudsmann nicht helfen.<sup>67</sup> Andere trugen vor, sie hätten weniger Geld aus dem Geldausgabeautomaten erhalten, als angefordert (und vom Konto abgebucht).<sup>68</sup>

Mehrere Beschwerdeführer, die eine Kreditkartenbelastung für nicht gerechtfertigt hielten, waren der Meinung, die Bank habe diese Belastung rückgängig zu machen. Der Ombudsmann klärte sie darüber auf, dass die Bank nicht der richtige Anspruchsgegner sei.<sup>69</sup>

Im Bereich des **nicht kartengebundenen** Zahlungsverkehrs (0,6 Prozent) wurden wie auch in den Vorjahren nur vereinzelt fehlerhaft ausgeführte Überweisungen, zu lange Überweisungslaufzeiten oder zu spät erfolgte Gutschriften beanstandet. Mehrere Beschwerdeführer wollten eine Überweisung zurückholen, was nach Gutschrift des Betrags auf dem Konto des Begünstigten nicht mehr möglich ist.<sup>70</sup> Immer wieder verlangen Beschwerdeführer von der Bank die Rückbuchung von länger zurückliegenden Belastungen aufgrund von Einzugsermächtigungslastschriften. Der Ombudsmann kann ihnen nicht zum Erfolg verhelfen.<sup>71</sup>

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

Betrag. Auf dessen Bitte hin überweisen sie vor Scheckeinlösung den überschießenden Betrag per Western Union an einen Dritten im Ausland. Wird dann der – gefälschte – Scheck nicht eingelöst, versuchen sie, sich bei der Bank schadlos zu halten.<sup>72</sup>

Im Zusammenhang mit Überweisungen in das (europäische) Ausland werden immer wieder Entgelte moniert – meist zu Unrecht.<sup>73</sup>

Seit 31. Oktober 2009 gelten – nach Umsetzung des zivilrechtlichen Teils der Zahlungsdiensterichtlinie – neue gesetzliche Vorgaben für den Zahlungsverkehr. Hiermit verbunden haben alle Banken in Deutschland und in der EU ihre Vertragsbedingungen – also die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie diverse Sonderbedingungen – den neuen gesetzlichen Regelungen angepasst. Immer noch gibt es Kunden, die hierfür kein Verständnis aufbringen und den geänderten Bedingungen widersprechen, mit der Folge, dass die Bank sie vor die Wahl stellen muss, ihren Widerspruch zurückzunehmen oder eine Kündigung des Kontos zu riskieren.<sup>74</sup>

Für die Benachrichtigung über die Nichtausführung eines Zahlungsauftrags (Überweisung, Dauerauftrag) darf die Bank seitdem nach ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis ein Entgelt erheben; die gesetzliche Grundlage findet sich in § 675 o Absatz 1 Satz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches.<sup>75</sup> Viele Beschwerdeführer wollen das nicht einsehen.<sup>76</sup> Für die Benachrichtigung über die Nichteinlösung von Lastschriften mangels Deckung gilt seit Einführung der neuen Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr am 9. Juli 2012 dasselbe.<sup>77</sup>



EINLEITUNG	5	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	25
STATISTIK	11	FIRMENKUNDENGESCHÄFT	51
SACHGEBIETE	23		
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2005–2015	55		
ANHANG	59		

## 48

66

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

67

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

68

Ein Beispielfall (B 35/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 40.

69

Ein Beispielfall (L 60/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 56.

70

Ein Beispielfall (B 3/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 47.

71

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

72

Ein Beispielfall (N 13/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 46.

73

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

74

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

75

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

76

Ein Beispielfall (W 45/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 48.

77

Ein Beispielfall (N 22/13) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2013 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 54. Ein weiterer Beispielfall (Ö 4/12) findet sich im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 48. Die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zum Thema Unwirksamkeit von Entgeltklauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Rückgabe von Lastschriften mangels Deckung (Urteile vom 21. Oktober 1997, veröffentlicht in WM 1997, 2298 und 2300, sowie vom 8. März 2005, XI ZR 154/04, veröffentlicht in BKR 2005, 241) ist damit überholt. Ein Fall, der auf Grundlage der früheren Rechtsprechung entschieden wurde (H 11/07), ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 34, ein anderer (S 30/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 57. Ein weiterer (klarstellender) Schlichtungsvorschlag (S 111/05) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 44 f. Dort hatte sich ein Beschwerdeführer gegen die Belastung mit Entgelten gewendet, die die beteiligte Bank als Inkassobank erhoben hatte, nachdem die Lastschrift von der Schuldnerbank nicht eingelöst und zurückgegeben worden war.

## 49

# Privatkundengeschäft f) Sparverkehr

Der Sparverkehr war mit weniger als 1 Prozent (2013: 21,1 Prozent) vertreten.

Der außergewöhnlich starke Anteil im Jahr zuvor war – ausgelöst durch den Bericht eines TV-Wirtschaftsmagazins über die langjährige Schlichtungspraxis des Ombudsmanns zum Thema Zinsanpassung bei langjährigen Ansparverträgen – auf den vielfachen Wunsch nach Überprüfung langfristiger angelegter Ansparverträge zurückzuführen. Der Wunsch nach Neuberechnung geht zurück auf ein Urteil des Bundesgerichtshofs vom 17. Februar 2004,<sup>78</sup> mit dem dieser die formularmäßige Zinsänderungsklausel bei langfristigen angelegten Sparverträgen einer Sparkasse für unwirksam erklärt hatte. Die in den Folgejahren eingereichten Fälle wurden unter Zugrundelegung der vom Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe bereits im Jahre 2005 entwickelten Grundsätze,<sup>79</sup> bei denen es auch nach weiteren Urteilen des Bundesgerichtshofs zu der Thematik<sup>80</sup> geblieben ist, entschieden.<sup>81</sup>

Auslöser für den neuerlichen Boom im Jahre 2013 war eine Sendung des ZDF-Wirtschaftsmagazins WISO gewesen, das am 4. Februar 2013 über einen Fall berichtet hatte, der im Jahre 2012 vom Ombudsmann der genossenschaftlichen Banken gemäß seiner langjährigen Schlichtungspraxis zur Zinsanpassung bei langjährigen Ansparverträgen zugunsten einer Beschwerdeführerin entschieden worden war; die Bank hatte den Schlichtungsvorschlag akzeptiert und der Beschwerdeführerin rund 1.700 Euro erstattet. Ungezählte Kunden baten in der Folgezeit mit Hilfe eines von WISO zur Verfügung gestellten Standardbriefes zunächst ihre jeweilige Bank um Neuberechnung. Hunderte waren mit dem Ergebnis der bankinternen Überprüfung unzufrieden und wandten sich anschließend an den Ombudsmann, der die Fälle bis auf wenige Ausnahmen zugunsten der Beschwerdeführer entschied.<sup>82</sup>

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

Daneben wurden wie immer „vergessene“, nicht entwertete Sparbücher älteren Datums vorgelegt, und der Ombudsmann hatte zu entscheiden, ob dem Beschwerdeführer ein Anspruch auf Auszahlung des Guthabens zusteht.<sup>83</sup> Nicht immer geht es dabei seitens der Beschwerdeführer ehrlich zu; der im Tätigkeitsbericht 2013 abgedruckte Beispielfall<sup>84</sup> macht zudem deutlich, dass es in Verlustfällen sinnvoll sein kann, die Auszahlung von Guthaben von der Durchführung eines gerichtlichen Aufgebotsverfahrens abhängig zu machen, was manche Beschwerdeführer nicht einzusehen vermögen.<sup>85</sup>

In Nachlassfällen besteht die Bank häufig auf der Vorlage eines Erbscheins. Die dagegen gerichteten Beschwerden der Erben haben meist keinen Erfolg.<sup>86</sup>

78  
XI ZR 140/03, veröffentlicht in WM 2004, 825, und BKR 2004, 247.

79  
Ein Schlichtungsvorschlag (P 58/05), der die Schlichtungspraxis des Ombudsmanns zur Frage der ordnungsgemäßen Zinsanpassung im Passivgeschäft widerspiegelt, ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 40 f.

80  
Urteil vom 10. Juni 2008 (XI ZR 211/07, veröffentlicht in WM 2008, 1493) und Urteil vom 13. April 2010 (XI ZR 197/09, veröffentlicht in BKR 2010, 300).

81  
Ein Schlichtungsvorschlag (W 32/10), der die in der vorhergehenden Fußnote genannten weiteren Urteile des Bundesgerichtshofs zu der Thematik berücksichtigt, findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 60 f.

82  
Ein Beispielfall (H 144/13) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2013 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 34 f.

83  
Beispielfälle (H 66/07, L 45/07 und L 69/07) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 47 ff. Ein weiterer Beispielfall (L 50/10) findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 62, ein anderer (A 13/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 50.

84  
P 58/13, abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2013 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 36.

85  
Ein Beispielfall (S 99/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 61.

86  
Ein Beispielfall (S 157/11) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 60.

## 50

# Privatkundengeschäft g) Depotführung

In weniger als 1 Prozent der Fälle (2013: 1,9 Prozent) spielte die Depotführung eine Rolle. So wurde vereinzelt die steuerliche Behandlung von Erträgen durch die Bank moniert.<sup>87</sup> Einige Beschwerdeführer beanstandeten, dass die Bank Jahressteuerbescheinigungen nicht oder zu spät versandt habe.<sup>88</sup> Andere Beschwerdeführer waren der Meinung, dass sich aus dem Depotvertrag eine fortlaufende und umfassende Betreuungspflicht der Bank ergebe. Der Ombudsmann wies die Beschwerden als unbegründet ab.<sup>89</sup>

Daneben ging es meist um Entgelte, insbesondere die Depotführungsentgelte sind häufig Gegenstand von Auseinandersetzungen, so etwa bei unterjähriger Kündigung des Depots. Die Frage, ob die Bank berechtigt ist, für die Übertragung von Wertpapieren auf ein anderes Kreditinstitut ein gesondertes Entgelt zu berechnen,<sup>90</sup> ist hingegen kaum noch Gegenstand von Beschwerden, seit der Bundesgerichtshof<sup>91</sup> sie im Jahre 2004 grundsätzlich (zugunsten der Bankkunden) entschieden hat. Unter Bezugnahme auf diese Rechtsprechung wurde vereinzelt moniert, dass die Bank – als Empfängerbank – für die Einbuchung von Wertpapieren ein Entgelt erhoben hatte. Hier ist jedoch die Rechtslage eine andere. Da die Bank zur Entgegennahme eines Papiers, das aus einem Depot bei einer anderen Bank übertragen wird, nicht verpflichtet ist, erbringt sie eine besondere Dienstleistung, die sie dem Kunden in Rechnung stellen darf.<sup>92</sup> Selbstverständlich darf die Bank – was aber zuweilen verkannt wird<sup>93</sup> – Fremdentgelte, die ihr bei der von einem Kunden in Auftrag gegebenen Übertragung von Posten mit Auslandsverwahrung entstehen, dem Kunden in Rechnung stellen.

87

Ein Beispielsfall (B 84/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 64.

88

Ein Beispielsfall (P 3/12) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2012 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 52.

89

Ein Beispielsfall (S 205/13) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2013 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 56.

Ein weiterer Beispielsfall (H 111/10) findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 65.

90

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

91

Bundesgerichtshof, Urteile vom 30. November 2004: XI ZR 200/03, veröffentlicht in WM 2005, 272, und ZIP 2005, 245, sowie XI ZR 49/04, veröffentlicht in WM 2005, 274, und ZIP 2005, 248.

92

Ein Beispielsfall (J 16/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 50.

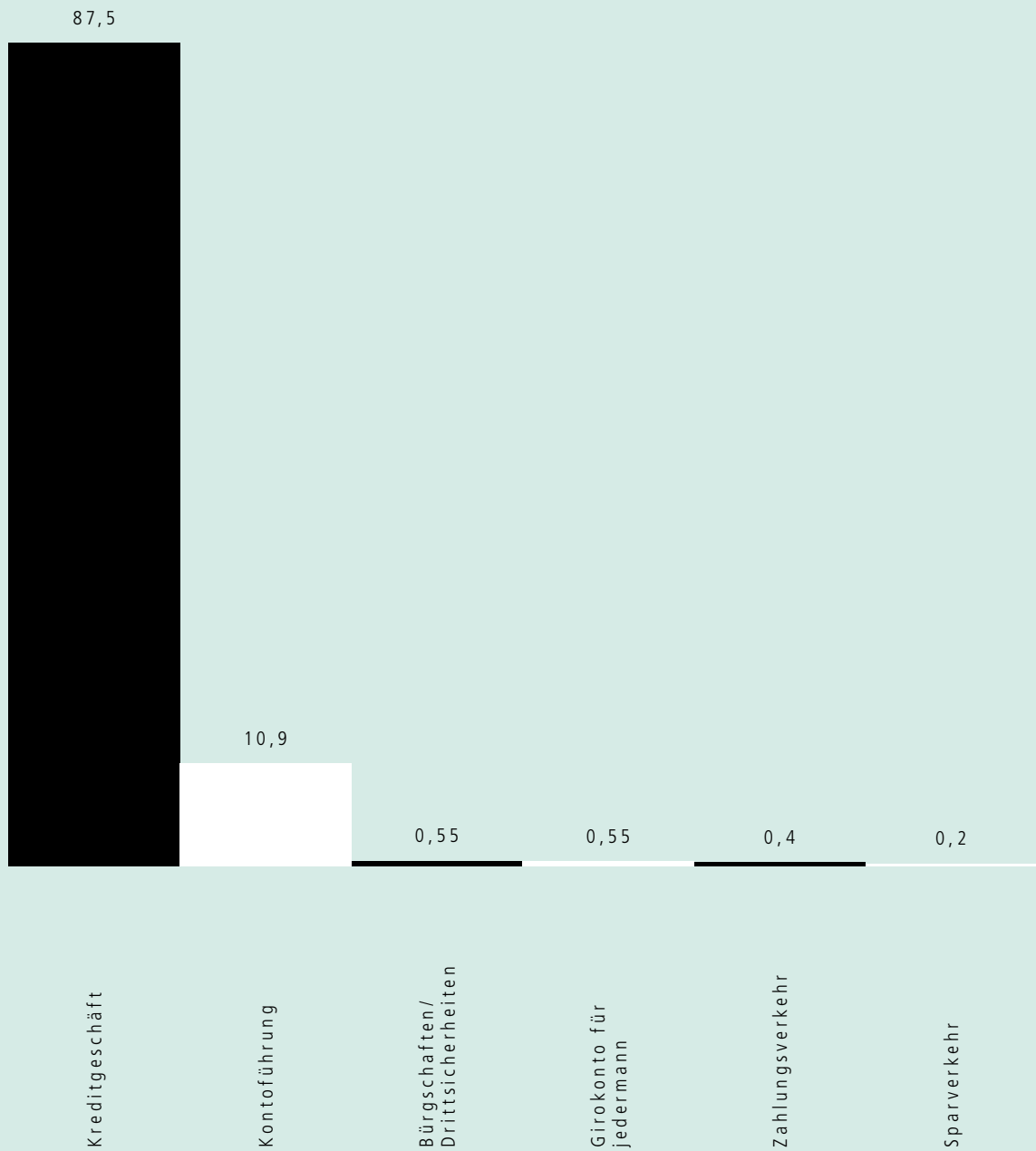
93

Ein Beispielsfall (O 4/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 48.

# 51

## Sachgebiete Firmenkundengeschäft

(in Prozent)



## 52

Von den 543 Beschwerden aus dem Bereich Firmenkundengeschäft betrafen 87,5 Prozent (2013: 49,6 Prozent) das Kreditgeschäft und rund 11 Prozent (2013: 33,8 Prozent) die Kontoführung.

Auch hier ist die Erhöhung der Quote beim Kreditgeschäft auf die Beschwerdeflut in Sachen Kreditbearbeitungsentgelte zurückzuführen, die in großer Zahl auch von Selbstständigen und Firmen erstattet verlangt wurden.

Ansonsten ging es wie immer selten um rechtliche Probleme. Meist waren Zahlungsschwierigkeiten der Grund für die Anrufung des Ombudsmanns. So wandten sich wieder viele Freiberufler, kleine Gewerbetreibende oder Einzelunternehmen an den Ombudsmann, weil die Bank ihnen die Kredite gekündigt hatte oder weil sie sich – zum Beispiel unter Hinweis auf fehlende Sicherheiten – geweigert hatte, ihnen einen Investitionskredit zu gewähren. Auch Kontokündigungen waren häufig Anlass, sich Hilfe suchend an den Ombudsmann zu wenden. In vielen Fällen konnte zumindest erreicht werden, dass sich die Parteien wieder an einen Tisch setzten, um gemeinsam nach einer einvernehmlichen Lösung zu suchen. Drei Beschwerdeführer wandten sich unter Hinweis auf die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“ an den Ombudsmann, weil die Bank ein auf Guthabenbasis geführtes Geschäftskonto gekündigt hatte beziehungsweise weil sie nicht bereit war, ein Geschäftskonto auf Guthabenbasis für sie einzurichten. Der Ombudsmann konnte ihnen jedoch nicht helfen, da sich die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft nur auf Privat-, nicht aber auf Geschäftskonten bezieht.<sup>94</sup>

94  
Siehe dazu Schlichtungsvorschlag O 16/06, abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, Seite 30.

EINLEITUNG	
STATISTIK	
<b>SACHGEBIETE</b>	
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2005–2015	
ANHANG	

5	PRIVATKUNDENGESCHÄFT	25
11	<b>FIRMENKUNDENGESCHÄFT</b>	<b>51</b>
23		
55		
59		



55

## **Eingänge/Ergebnisse 2005–2015**



# 56

## Statistik 2005 – 2015<sup>1</sup>

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Schriftliche Eingaben insgesamt	1.684	1.554	1.486	1.869	1.893	1.732
Anfragen zum Verfahren	89	58	63	50	93	68
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	104	81	61	88	81	48
Beschwerden über andere Verbundinstitute	12	11	7	13	26	17
Beschwerden über Fremdinstitute	21	32	33	22	27	16
<b>Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR</b>	<b>1.458</b>	<b>1.372</b>	<b>1.322</b>	<b>1.696</b>	<b>1.666</b>	<b>1.583</b>
Vorgang noch in Bearbeitung	0	0	0	0	0	0
Vorgang abgeschlossen	1.458	1.372	1.322	1.696	1.666	1.583
Beschwerde nicht weiterverfolgt/ zurückgezogen	406	378	346	397	369	329
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	63	46	45	42	46	50
Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden	276	248	248	221	267	332
Vom Ombudsmann als unzulässig abgewiesen	235	258	315	674	595	467
Schlichtungsvorschlag ergangen	478	442	368	362	389	405
· Schlichtungsvorschlag zugunsten des Kunden	82	73	64	54	46	41
· Vergleichsvorschlag	50	36	15	12	9	6
· Schlichtungsvorschlag zugunsten der Bank	346	333	289	296	334	358

<sup>1</sup> Stand: 30. Juni 2015.

<sup>2</sup> Eingänge bis einschließlich 23. Dezember 2014.

# 57

	2011	2012	2013	2014 <sup>2</sup>	2015	Gesamt
Schriftliche Eingaben insgesamt	2.860	1.857	2.081	10.254	616	27.886
Anfragen zum Verfahren	90	56	73	260	74	974
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	80	58	55	410	40	1.106
Beschwerden über andere Verbundinstitute	17	20	14	184	19	340
Beschwerden über Fremdinstitute	21	19	11	178	24	404
<b>Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR</b>	<b>2.652</b>	<b>1.704</b>	<b>1.928</b>	<b>9.222</b>	<b>459</b>	<b>25.062</b>
Vorgang noch in Bearbeitung	0	0	0	3.838	322	4.160
Vorgang abgeschlossen	2.652	1.704	1.928	5.384	137	20.902
Beschwerde nicht weiterverfolgt/ zurückgezogen	391	414	375	550	51	4.006
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	55	72	84	100	3	606
Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden	394	285	245	3.290	54	5.860
Vom Ombudsmann als unzulässig abgewiesen	1.380	503	507	548	17	5.499
Schlichtungsvorschlag ergangen	432	430	717	896	12	4.931
· Schlichtungsvorschlag zugunsten des Kunden	51	45	272	200	5	933
· Vergleichsvorschlag	18	21	0	3	0	170
· Schlichtungsvorschlag zugunsten der Bank	363	364	445	693	7	3.828



EINLEITUNG	
STATISTIK	
SACHGEBIETE	
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2005–2015	
ANHANG	

5	VERFAHRENSORDNUNG	60
11	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
23	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	64
55		
59		

59

## **Anhang**

# 60

## Verfahrensordnung

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

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

### 1 Ombudsmann

#### (1) Bestellung

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

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

#### (2) Fachliche Qualifikation

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben.

#### (3) Unabhängigkeit

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

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

#### (4) Bestellung mehrerer Personen

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

#### (5) Befangenheit

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

### 2 Kundenbeschwerdestelle beim BVR

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

### 3 Voraussetzungen des Schlichtungsverfahrens

#### (1) Anwendungsbereich

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

#### (2) Ausnahmen

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist nicht möglich, wenn

# 61

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

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

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

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

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

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

## 4

### **Einvernehmliche Klärung durch die Bank**

Im Falle einer Meinungsverschiedenheit über einen Geschäftsvorfall sollte sich der Beschwerdeführer zunächst an seine Bank wenden. Diese wird versuchen, eine einvernehmliche Klärung herbeizuführen. Der Beschwerdeführer kann sich jedoch

auch unmittelbar an die Kundenbeschwerdestelle beim BVR wenden.

## 5

### **Vorprüfungsverfahren**

#### **(1) Einreichen der Beschwerde**

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

#### **(2) Formale Vorprüfung**

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

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

## 62

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

### 6 Schlichtungsverfahren

#### (1) Prüfung der Zulässigkeit

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

#### (2) Einholen und Weiterleiten von Stellungnahmen der Parteien

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

hin und gibt ihm in geeigneten Fällen Gelegenheit, den Mangel innerhalb eines Monats abzustellen.

#### (3) Abgabe an den Ombudsmann

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

#### (4) Verfahren beim Ombudsmann

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

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

#### (5) Bindungswirkung des Schlichtungsvorschlages

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

# 63

## 7 S o n s t i g e s

### **(1) Hemmung der Verjährung**

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

### **(2) Vertretung**

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

### **(3) Kosten**

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

### **(4) Verschwiegenheitspflicht**

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

### **(5) Tätigkeitsbericht**

Die Kundenbeschwerdestelle veröffentlicht einmal im Jahr einen Tätigkeitsbericht.



# 64

## Außergewichtliche Streit- schlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen

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

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

EINLEITUNG
STATISTIK
SACHGEBIETE
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2005–2015
<b>ANHANG</b>

5	VERFAHRENSORDNUNG	60
11	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
23	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	64
55		
<b>59</b>		

EINLEITUNG
STATISTIK
SACHGEBIETE
EINGÄNGE/ERGEBNISSE 2005–2015
<b>ANHANG</b>

5	VERFAHRENSORDNUNG	60
11	AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
23	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	64
55		
<b>59</b>		

Herausgeber



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

**Verantwortlich**

Bernadette Zawal-Pfeil  
Rechtsanwältin

**Sekretariat**

Annett Engel  
Evelyn Zeidler

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

Stand: 30. Juni 2015

