

Tätigkeitsbericht 2018

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken · BVR

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11
DIE STREITSCHLICHTER	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69
ANHANG	73

1

Tätigkeitsbericht 2018

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken · BVR

3

Inhalt

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR	5
Rechtliche Grundlagen für die Streitbeilegung	6
Europarechtliche Regulierung der Streitbeilegung	7
Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle	8
Eckpunkte der Neuregelungen der FinSV	10
Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen	11
Die Streitschlichter	13
Statistische Angaben gemäß § 4 Absatz 1 Nummer 1 VSBIInfoV	17
Sachgebiete	21
Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen	23
a) Kreditgeschäft	24
b) Kontoführung	35
c) Basiskonto/Girokonto für jedermann	43
d) Anlageberatung	45
e) Zahlungsverkehr	52
f) Sparverkehr	58
g) Depotführung	62
h) Andere Sachgebiete	66
Empfehlungen zur Vermeidung oder Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten	69
Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten	72
Anhang	73
Verfahrensordnung	74
Geschäftsverteilung 2018	78
Andere Verbraucherschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen	79

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE STREITBEILEGUNG	6
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITBEILEGUNG	7
DIE STREITSCHLICHTER	13	ANERKENNUNG	8
STATISTISCHE ANGABEN	17	ECKPUNKTE DER NEUREGELUNGEN DER FINSV	10
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23		
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69		
ANHANG	73		

5

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR

Mit Wirkung vom 2. April 2002 wurde das Streit-schlichtungsverfahren der deutschen genossen-schaftlichen Bankengruppe eingeführt. Seither haben Kunden genossenschaftlicher Banken die Möglichkeit, Streitigkeiten mit ihrer Bank außerge-richtlich und ohne Kostenrisiko durch einen unab-hängigen Schlichter klären zu lassen. Verbraucher

wie Unternehmer sind so in der Lage, ihre Streitig-keiten mit der Bank am Maßstab der geltenden Rechtslage und unter Berücksichtigung von Billig-keitserwägungen mithilfe eines Streitschlichters ohne Einschaltung eines ordentlichen Gerichts schnell einer Lösung zuzuführen.

6

Rechtliche Grundlagen für die Streitbeilegung

Grundlage des Streitschlichtungsverfahrens ist die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe (VerfO)“¹. Nach dieser Verfahrensordnung führt die Kundenbeschwerdestelle beim BVR auf Antrag eines Verbrauchers oder eines Unternehmers ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten bezüglich aller von der Bank angebotenen Produkte oder Dienstleistungen durch. Die Verfahrensordnung regelt dabei unter anderem die Organisation der Schlichtungsstelle, die aus der Geschäftsstelle beim BVR und den Streitschlichtern besteht, die formellen und inhaltlichen Anforderungen an einen Schlichtungsantrag, mögliche Gründe für die Ablehnung eines Schlichtungsverfahrens sowie die einzelnen Verfahrensschritte bis hin zur Unterbreitung des Schlichtungsvorschlags.

Dabei berücksichtigt das Streitbeilegungsverfahren folgende wichtige Verfahrensgrundsätze:

Fachliche Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Streitschlichter

Die Streitschlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Sie sind unabhängig und an Weisungen nicht gebunden, werden für die Dauer von mindestens drei Jahren als Streitschlichter bestellt und können nicht ohne hinreichenden Grund ihres Amtes enthoben werden.

Fairness

Der Antrag auf Streitbeilegung samt aller dazugehörigen Unterlagen werden der Bank vollständig zugeleitet; die von der Bank erstellte Stellungnahme wird dem Antragsteller zur Verfügung gestellt. Nur für den Streitschlichter bestimmte Unterlagen können demzufolge im Streitbeilegungsverfahren nicht berücksichtigt werden. Deren Berücksichtigung wäre ein Verstoß gegen die Verfahrensordnung, die eine Weiterleitung der Unterlagen an die jeweils andere Partei vorschreibt.

Vertraulichkeit

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

Unentgeltlichkeit

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

Verjährungshemmung

Die Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens sind, wird nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nummer 4 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) gehemmt.

Die Verfahrensordnung, eine an den Kunden gerichtete Kurzinformation zum Verfahren sowie weitere Hinweise für die Einreichung eines Antrags auf Streitbeilegung werden auf der Internetseite des BVR (www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle) zur Verfügung gestellt.

Das Streitschlichtungsverfahren gilt für alle Mitgliedsbanken des BVR, die ihre Teilnahme hieran erklärt haben. Im Berichtszeitraum nahmen 845 Mitgliedsinstitute am Streitbeilegungsverfahren des BVR teil. Auf der Internetseite des BVR kann jeder Antragsteller per Suchfunktion überprüfen, ob ein bestimmtes Mitgliedsinstitut am Streitbeilegungsverfahren des BVR teilnimmt oder nicht.

¹
Siehe Anhang.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	
DIE STREITSCHLICHTER	
STATISTISCHE ANGABEN	
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	
ANHANG	

5	RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE STREITBEILEGUNG	6
11	EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITBEILEGUNG	7
13	ANERKENNUNG	8
17	ECKPUNKTE DER NEUREGELUNGEN DER FINSV	10
23		
69		
73		

7

Europarechtliche Regulierung der Streitbeilegung

Die Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten verpflichtete die EU-Mitgliedstaaten, bis zum 9. Juli 2015 durch Gesetz dafür Sorge zu tragen, dass Verbrauchern bei bestimmten Streitigkeiten mit Unternehmern außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zur Verfügung stehen. Mit etwas Verspätung hat der deutsche Gesetzgeber am 19. Februar 2016 das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, kurz: Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), verabschiedet. Am 25. Februar 2016 wurde es im Bundesgesetzblatt (BGBl) verkündet.² Am 1. April 2016 trat es teilweise in Kraft.

Das Gesetz soll sicherstellen, dass für jegliche vertraglichen Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen eine außergerichtliche Streitbeilegung angeboten wird. Der ordentliche Rechtsweg wird dadurch nicht beschränkt. Vielmehr ergänzen sich die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Schlichtung sowie der gerichtlichen Klärung von Streitigkeiten. Lediglich die Anhängigkeit der Streitigkeit bei Gericht oder ein in der Sache ergangenes Sachurteil eines Gerichts führt zwingend zur Ablehnung der Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens.

Die Vorteile der außergerichtlichen Streitschlichtung liegen dabei auf der Hand: Der Kunde kann eine Streitigkeit weniger förmlich, unentgeltlich und schneller als vor den ordentlichen Gerichten aufklären lassen. Der Unternehmer kann auf freiwilliger Basis die Kundenzufriedenheit durch ein geeignetes Beschwerdemanagement steigern und zum Erhalt einer durch Streitigkeiten strapazierten Geschäftsbeziehung beitragen.

Herzstück der Neuregelungen ist das in Artikel 1 geregelte Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen. Das VSBG gilt in seinem sachlichen Anwendungsbereich auch für Verbraucherschlichtungsstellen, die nach anderen gesetzlichen Vorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet wurden, sofern diese anderen Rechtsvorschriften keine abweichenden Regelungen treffen, vergleiche § 1 VSBG. So gilt das VSBG zwar grundsätzlich auch für die Kundenbeschwerdestelle beim BVR. Andere Rechtsvorschriften, die vorrangig vor den Regelungen des VSBG gelten, sind gemäß § 14 Absatz 3 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) die Regelungen in der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV). Diese wurden als branchenspezifische Spezialregelungen vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz erlassen.³ Die FinSV enthält nahezu regelmäßig spezialgesetzliche und damit vorrangig vor dem VSBG anzuwendende Vorschriften etwa zum Verfahren der Streitbeilegung oder zur Organisation und Finanzierung der Schlichtungsstelle bis hin zu formellen wie materiellen Voraussetzungen für die Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle.

² BGBl. I 2016, 254.

³ Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 Unterlassungsklagengesetz und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV), abgedruckt im BGBl. I 2016, 2140.

8

Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR wurde gemäß § 14 Absatz 3 Satz 1 des UKlaG in Verbindung mit § 11 Absatz 1 der FinSV vom Bundesamt für Justiz mit Bescheid vom 30. Januar 2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Dieses behördliche Gütesiegel bestätigt: Die Organisation, die Finanzierung und nicht zuletzt die Verfahrensordnung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR erfüllen die zuvor genannten gesetzlichen Anforderungen des UKlaG sowie der FinSV vollständig. Nach außen hin wird die Anerkennung durch die Aufnahme der Kundenbeschwerdestelle beim BVR in die Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen erkennbar, die auf nationaler Ebene vom Bundesamt für Justiz geführt⁴ wird.

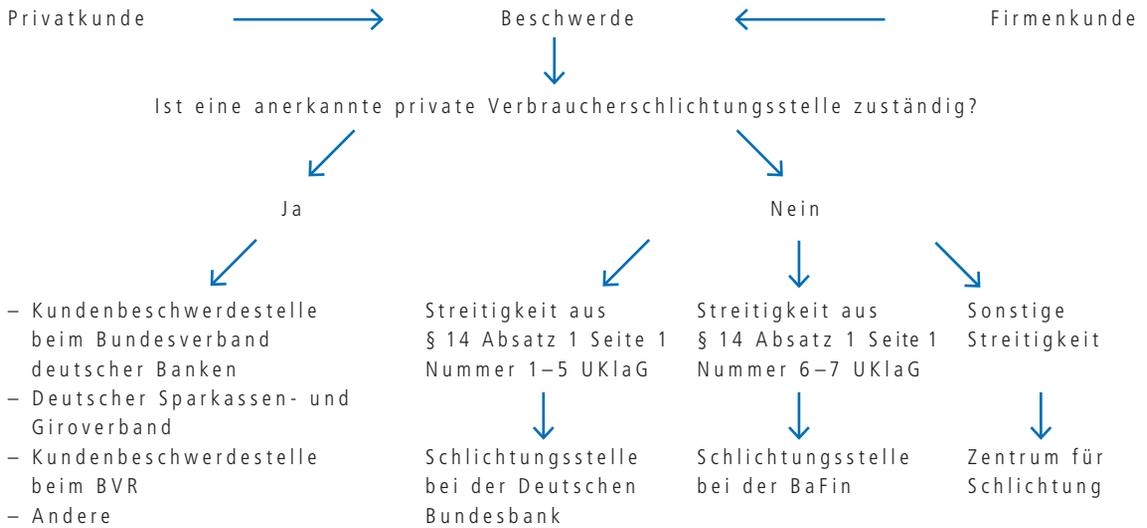
Im Finanzbereich wird die außergerichtliche Streitschlichtung vorrangig durch private Verbraucherschlichtungsstellen und subsidiär durch die behördlichen Schlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank sowie der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wahrgenommen. An dieser Struktur hat sich, abgesehen von einer Veränderung der sachlichen Zuständigkeiten der behördlichen Schlichtungsstellen, durch die oben genannte Gesetzgebung nichts geändert.

Bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des BGB zu Fernabsatzverträgen über Finanz-

dienstleistungen, dem Verbraucherkreditrecht (§§ 491 bis 509 BGB) oder dem Zahlungsdienstrecht (§§ 675 c bis 676 c BGB) wird gleichzeitig eine öffentlich-rechtliche Streitschlichtungsaufgabe wahrgenommen. Eine Folge der Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle ist, dass die Kundenbeschwerdestelle beim BVR – gemäß § 14 Absatz 1 UKlaG – vorrangig vor den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen für Kreditinstitute, die dem BVR angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, für die Beilegung von Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Nummer 1 bis 7 UKlaG zuständig ist. Ist eine Streitigkeit zu schlichten, die nicht in den Anwendungsbereich des Katalogs der Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 UKlaG fällt, und ist die Kundenbeschwerdestelle des BVR nicht zuständig, so ist gegebenenfalls die behördliche Auffangschlichtungsstelle, das Zentrum für Schlichtung e.V., für diese Schlichtungsaufgabe zuständig. In der Praxis kommt dieser Fall allerdings selten vor, da der Katalog der Streitigkeiten in § 14 Absatz 1 UKlaG weit gefasst ist.

Somit sind die behördlichen Schlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht nur subsidiär zuständig für Streitigkeiten im Bereich der bereits genannten gesetzlichen Vorschriften, sofern ein Mitgliedsinstitut des BVR nicht am Streitbeilegungsverfahren des Verbandes teilnimmt.

9



10

Eckpunkte der Neuregelungen der FinSV

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

Abschnitt 2 (§§ 11 bis 19 FinSV) regelt die organisatorischen wie finanziellen Anforderungen an die Geschäftsstelle der Kundenbeschwerdestelle sowie weitere formelle Voraussetzungen, die bei der Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle gegenüber dem Bundesamt für Justiz nachzuweisen sind.

Abschnitt 3 (§§ 20 bis 23 FinSV) legt die Verpflichtung zur Erstellung und Veröffentlichung eines jährlichen Tätigkeitsberichts sowie eines Evaluationsberichts fest, wobei beide Berichte gemäß der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung zu erstellen sind. Auch die Muss-Inhalte auf der Webseite der Kundenbeschwerdestelle werden hier aufgezählt.

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

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11
DIE STREITSCHLICHTER	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69
ANHANG	73

11

Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

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

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

Weitere Informationen zum FIN-NET, insbesondere zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die bislang erschienenen Tätigkeitsberichte können auf der im Jahr 2017 grundlegend überarbeiteten Internetseite⁵ abgerufen werden. Hier wird Schritt für Schritt erläutert, wie vorzugehen ist, wenn ein im EWR-Raum lebender Kunde einen Antrag auf Streitbeilegung bezüglich eines in einem anderen EWR-Land niedergelassenen Finanzdienstleisters einreichen möchte. Kunden können sich dort ein Antragsformular herunterladen und ausfüllen. Die hinterlegten Kontaktinformationen zu allen Mitgliedern des FIN-NET helfen bei der Suche nach der zuständigen Schlichtungsstelle. Auch Informationen zum weiteren Verfahren sind auf der Webseite übersichtlich dargestellt.

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



⁵ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11
DIE STREITSCHLICHTER	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69
ANHANG	73

13

Die Streitschlichter

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11
DIE STREITSCHLICHTER	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69
ANHANG	73

14



Prof. Dr. Franz Häuser

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

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

Im Februar 2016 nahm Werner Borzutzki-Pasing, Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Düsseldorf a. D., seine Tätigkeit als Streitschlichter auf.

Ebenfalls seit Februar 2016 ist Gerhard Götz, Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Bamberg a. D., als Streitschlichter der genossenschaftlichen Banken tätig.

1945

Geboren in Limburg an der Lahn

1965–69

Studium der Rechtswissenschaft an den Universitäten Marburg und Bonn

1974

Zweite juristische Staatsprüfung

1978

Promotion

1991

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

1993

Ernennung zum Universitätsprofessor

2003–10

Rektor der Universität Leipzig

2011

Versetzung in den Ruhestand

2015

Tätigkeit als Streitschlichter der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11
DIE STREITSCHLICHTER	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69
ANHANG	73

15



Werner Borzutzki-Pasing

1950

Geboren in Merode

1970–77

Studium der Rechtswissenschaften
an der Universität Köln

1980

Zweite juristische Staatsprüfung

1980–81

Richter auf Probe am Landgericht Köln

1982–2000

Richter am Landgericht Köln

2000–10

Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht
Köln

2010–15

Ernennung zum Vorsitzenden Richter am
Oberlandesgericht Düsseldorf

2015

Versetzung in den Ruhestand

2016

Bestellung zum Streitschlichter der deutschen
genossenschaftlichen Bankengruppe



Gerhard Götz

1951

Geboren in Neudrossenfeld

1972–76

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

1979

Zweite juristische Staatsprüfung

1979–80

Richter auf Probe am Landgericht Bayreuth

1981–83

Staatsanwalt bei der Staatsanwaltschaft
Bayreuth

1983–91

Richter am Amtsgericht Kulmbach

1991–94

Richter am Landgericht Bayreuth

1994–96

Staatsanwalt als Gruppenleiter bei der
Staatsanwaltschaft Bayreuth

1996–2003

Richter am Oberlandesgericht Bamberg

2003–08

Vizepräsident des Landgerichts Hof

2008–16

Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht
Bamberg

2016

Bestellung zum Streitschlichter der deutschen
genossenschaftlichen Bankengruppe

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	STATISTISCHE ANGABEN	
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	GEMÄSS § 4 ABSATZ 1 NUMMER 1 VSBINFOV	17
DIE STREITSCHLICHTER	13	SACHGEBIETE	21
STATISTISCHE ANGABEN	17		
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23		
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69		
ANHANG	73		

17

Statistische Angaben gemäß § 4 Absatz 1 Nummer 1 VSInfoV

Der Gesetzgeber hat in §42 Absatz 1 Nummer 4 VSBG in Verbindung mit §4 Absatz 2 der Verbraucherstreitbelegungs-verordnungs-Informationspflichtenverordnung (VSInfoV) geregelt, dass der Tätigkeitsbericht jährlich zum 1. Februar des dem Berichtszeitraum folgenden Jahres erscheinen muss. Natürlich können zu diesem Zeitpunkt die im Berichtszeitraum eingegangenen Anträge auf Streitbeilegung noch nicht vollständig bearbeitet sein. Die statistischen Angaben erfolgen nach Maß-

gabe der gesetzlichen Vorschriften und beziehen sich nicht nur auf die im Berichtszeitraum bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangenen Anträge auf Streitbeilegung, sondern auch auf diejenigen Streitbeilegungsverfahren, die unabhängig vom Eingangsdatum bei der Kundenbeschwerdestelle im Berichtszeitraum beendet wurden, sei es, weil sie als unzulässig behandelt, vom Streitschlichter abgelehnt, ergebnislos geblieben oder vom Beschwerdeführer zurückgenommen wurden.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	STATISTISCHE ANGABEN	
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	GEMÄSS § 4 ABSATZ 1 NUMMER 1 VSBINFOV	17
DIE STREITSCHLICHTER	13	SACHGEBIETE	21
STATISTISCHE ANGABEN	17		
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23		
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69		
ANHANG	73		

18

Berichtszeitraum

	2018	2017 (Rückblick)
Anzahl der im Berichtszeitraum insgesamt eingegangenen Anträge⁶	1.173	1.445
Davon entfallen auf die Sachgebiete		
Kreditgeschäft	340	517
Kontoführung	373	436
Basiskonto/ Girokonto für jedermann	30	40
Anlageberatung	115	129
Zahlungsverkehr	111	143
Sparverkehr	64	63
Depotführung	36	37
Vermittlungsgeschäft (Immobilien, Versicherungen)	11	12
Genossenschaftliche Mitgliedschaft	30	42
Diverses	63	26
Anzahl der im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)⁷	1.215	1.916
Anträge, die bereits von der Geschäftsstelle nach § 24 FinSV an die zuständige Streitbeilegungsstelle abgegeben wurden	25	44
Anerkenntnis oder Erfüllung durch den Antragsgegner im Vorprüfungsverfahren	173	263

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

7 Die Anzahl aller abschließend bearbeiteten Anträge umfasst diejenigen Verfahren, für die die Kundenbeschwerdestelle entweder nicht zuständig ist oder die durch die Annahme oder Ablehnung eines Schlichtungsvorschlags oder durch

Rücknahme des Antrags im Berichtszeitraum abgeschlossen werden konnten.

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

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

19

	2018	2017 (Rückblick)
Anteil der nach § 6 Absatz 1 oder 2 FinSV abgelehnten Anträge⁸	131	189
davon:		
1. Es wurde kein ausreichender Antrag im Sinne von § 5 Absatz 1 VerfO gestellt	16	26
2. Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig ⁹	28	17
3. Wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	0	4
4. Bei Streitigkeiten über den Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz (ZKG) ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48–50 ZKG zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig oder es wurde in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden	0	0
5. In der Streitigkeit wurde ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskosten- hilfe abgelehnt, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien	1	0
6. Die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	5	6
7. Die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise (Anerkennung im Vorprüfungsverfahren) beigelegt	3	3
8. Der Anspruch ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	19	62
9. Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	4	6
10. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	55	65

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	STATISTISCHE ANGABEN	
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	GEMÄSS § 4 ABSATZ 1 NUMMER 1 VSBINFOV	17
DIE STREITSCHLICHTER	13	SACHGEBIETE	21
STATISTISCHE ANGABEN	17		
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23		
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69		
ANHANG	73		

20

	2018	2017 (Rückblick)
Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Schlichtungsvorschlag angenommen haben	145	249
Anzahl der ergebnislos gebliebenen Verfahren¹⁰	741	1.221
davon: Die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen	417	710
davon: Der Antragsteller hat seinen Antrag nicht weiterverfolgt/ zurückgenommen (§ 7 Absatz 2 FinSV)	324	593
Durchschnittliche Dauer der Verfahren (in Tagen)¹¹		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Absatz 1 FinSV)	21	26
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Absatz 3 Satz 5 FinSV)	92	233
Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten	8	7

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

¹⁰ Die Anzahl der „ergebnislos“ gebliebenen Verfahren umfasst alle im Berichtszeitraum beendeten Verfahren, in denen ein ergangener Schlichtungsvorschlag abgelehnt wurde oder aber das Streitbeilegungsverfahren auf Wunsch der Parteien oder aufgrund der Antragsrücknahme durch den Antragsteller beendet wurde. Gerade im letzteren Fall kann der Streit zwischen den Parteien durchaus einvernehmlich beendet worden sein, mitunter auch aufgrund sachdienlicher Hinweise der Kundenbeschwerdestelle. Gemessen an der Zielsetzung des Streitbeilegungsverfahrens, eine Streitigkeit zwischen Kunde und Bank zu beenden, kann ein „ergebnisloses“ Verfahren daher durchaus erfolgreich im Sinne der Zielsetzung des Verfahrens sein. Auch wenn die Parteien einen Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes nicht annehmen, kann der Schlichtungsvorschlag dennoch eine den Streit beilegende Wirkung haben, wenn der Antragsteller angesichts des Schlichtungsvorschlags davon ablässt, seine

Forderung(en) weiterhin gegenüber der Bank vorzutragen oder gar gerichtlich durchsetzen zu wollen. „Ergebnislos“ ist daher rein formell definiert. Es sagt aus, dass der Streit nicht durch beiderseitige Annahme eines Schlichtungsvorschlags des Ombudsmannes beigelegt wurde.

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

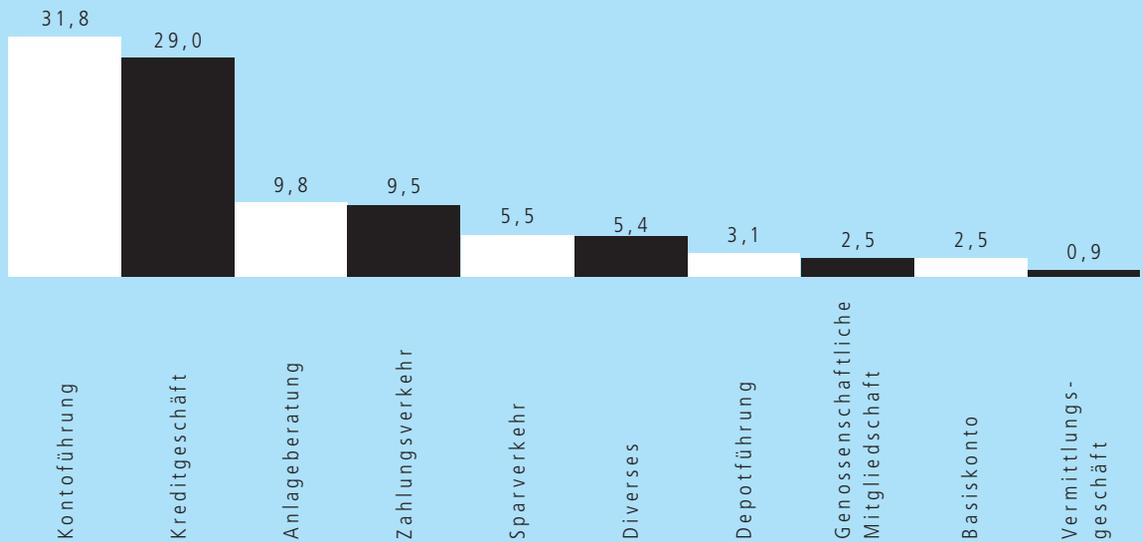
DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11
DIE STREITSCHLICHTER	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69
ANHANG	73

STATISTISCHE ANGABEN	17
GEMÄSS § 4 ABSATZ 1 NUMMER 1 VSBINFOV	17
SACHGEBIETE	21

21

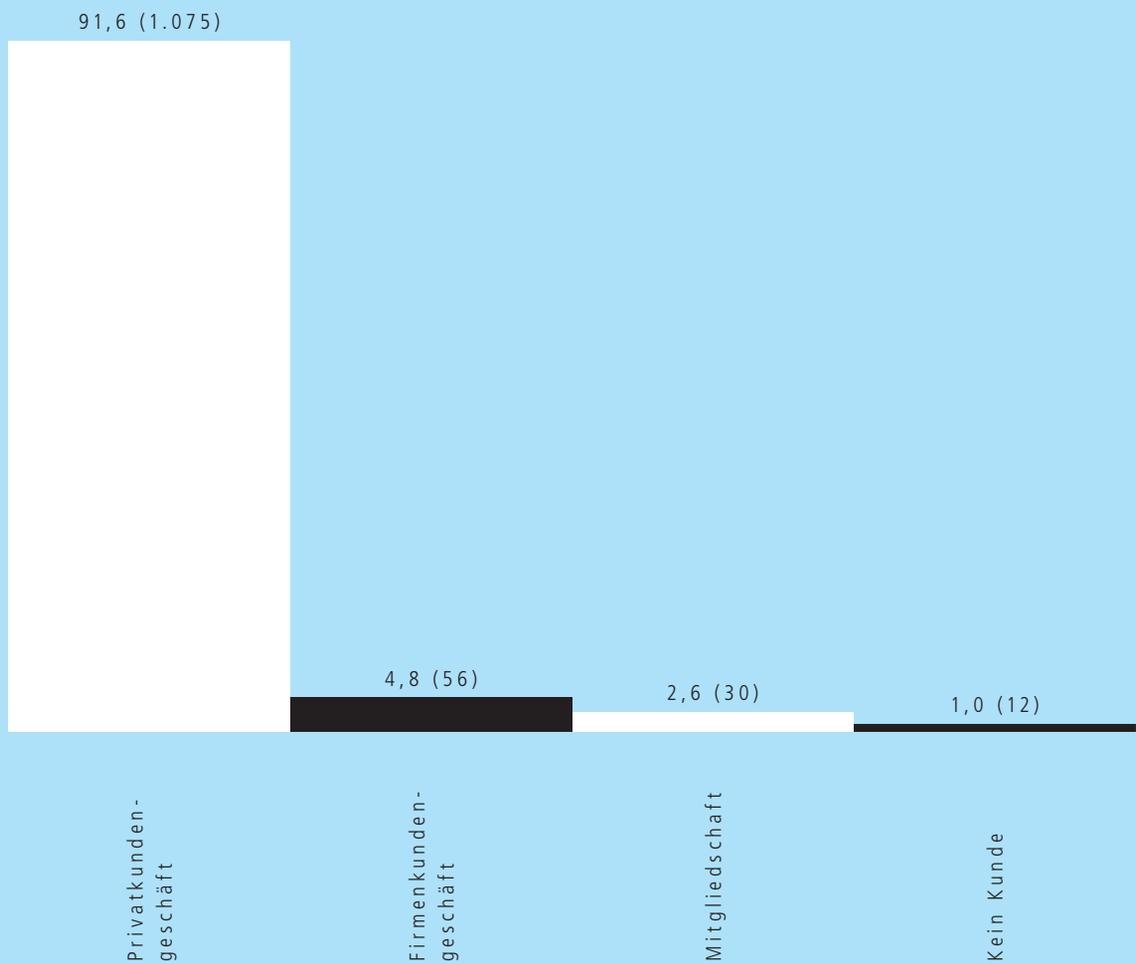
Sachgebiete

in Prozent



22

in Prozent (Anzahl der Fälle in Klammern)



An den Streitschlichter können sich sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden wenden. Es sind jedoch überwiegend Privatpersonen, die Hilfe beim Streitschlichter suchen. Im Berichtszeitraum lag der Anteil der von Privatpersonen gestellten Anträge am Gesamtaufkommen bei 91,6 Prozent, der Firmenkundenanteil bei lediglich 4,8 Prozent. Ein Prozent der Antragsteller hat weder eine Dienst-

leistung noch ein Produkt der Bank in Anspruch genommen, weshalb eine Schlichtung durch den Streitschlichter gemäß §1 VerFO nicht in Betracht kam. In 2,6 Prozent der Fälle wünschten die Antragsteller die Überprüfung von Fragen, die sich aus der genossenschaftlichen Mitgliedschaft ergaben, für die der Streitschlichter ebenfalls nicht zuständig ist, vergleiche §1 VerFO.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

23

Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

24

a) Kreditgeschäft

Ein hoher Anteil der eingereichten Anträge auf Streitbeilegung betraf im Berichtszeitraum 2018 das Kreditgeschäft.

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

Bei Immobiliarkrediten gab es – wie in den Vorjahren – wieder eine Reihe von Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einer beabsichtigten vorzeitigen Ablösung von Darlehen standen. So sind laufzeitunabhängige Kündigungen eines Darlehens mit Zinsfestschreibung grundsätzlich (vergleiche § 489 Absatz 1 Nummer 1 BGB) nicht möglich. Viele Antragsteller beanstandeten die Berechnung einer Vorfälligkeitsentschädigung beziehungsweise eines Vorfälligkeitsentgelts oder das Bearbeitungsentgelt, das die Bank für die Berechnung einer Vorfälligkeitsentschädigung verlangt. Dabei kann die Zahlung eines Vorfälligkeitsentgelts durchaus dazu geeignet sein, eine Interessenkollision zwischen einem tilgungsbereiten Darlehensnehmer und der an einer vertragsgemäßen Rückführung des Darlehens interessierten Bank auszugleichen, wie der Schlichtungsvorschlag T 4/18 zeigt:

Zwischen den Parteien besteht ein Darlehensvertrag vom 7. Januar 1994, der zuletzt am 26. September 2013 einvernehmlich geändert worden ist. Danach ist das Darlehen ab dem 15. Januar 2014 mit 2,70 Prozent zu verzinsen. Die Beschwerdeführerin ist berechtigt, jährliche Sondertilgungen aus Eigenmitteln in Höhe von 5.100,00 Euro kostenfrei zu leisten.

Die Beschwerdeführerin möchte nunmehr das Guthaben aus einem Bausparvertrag (Wohn-Riester) in Höhe von etwa 9.200,00 Euro dazu verwenden, das Darlehen zurückzuführen. Sie verweist darauf, dass ihr der Verlust von Zulagen in Höhe von etwa 2.500,00 Euro drohe, wenn bei Freiwerden dieses Guthabens das Darlehen bereits vollständig getilgt sei.

Eine solche Sondertilgung lässt die Beschwerdegegnerin im Hinblick auf die unter dem 26. September 2013 getroffene Vereinbarung nicht zu. Sie behauptet, ihr sei der Bausparvertrag bei Abschluss der Änderungsvereinbarung nicht bekannt gewesen.

Letzteres bestreitet die Beschwerdeführerin.

Richtig ist, dass der Beschwerdeführerin kein Rechtsanspruch darauf zusteht, im Jahr 2019 eine Sondertilgung in Höhe von etwa 9.200,00 Euro zu leisten. Dem steht die unter dem 26. September 2013 getroffene Vereinbarung entgegen. In dieser Vereinbarung ist die Möglichkeit einer Sondertilgung ausdrücklich geregelt. Diese Vereinbarung sieht eine Begrenzung der jährlichen Sondertilgung auf 5.100,00 Euro vor. Eine darüber hinausgehende Sondertilgung stellt, rechtlich betrachtet, eine Teilkündigung des Darlehensvertrages dar. Hierfür benötigt die Beschwerdeführerin einen Kündigungsgrund. Ein solcher steht ihr nicht zur Seite. Auf die zwischen den Parteien streitige Frage, ob der Bank das Bestehen des Riester-Vertrages bekannt war oder nicht, kommt es nicht entscheidend an.

Diese rechtliche Beurteilung steht der Möglichkeit, sich einvernehmlich über eine zusätzliche einmalige Sondertilgung zu einigen, naturgemäß nicht entgegen. Eine solche Einigung möchte ich ausdrücklich anregen. Selbstverständlich kann die Bank dies davon abhängig machen, dass ihr der durch die vorzeitige Teilrückzahlung entstehende Zinsschaden ersetzt wird, und zwar durch ein den Schaden ausgleichendes Vorfälligkeitsentgelt. Sofern der Bank dieser Schaden – einschließlich des Aufwands für die Berechnung des

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

25

Vorfälligkeitsentgelts – ersetzt wird, sehe ich an sich keinen aner kennenswerten Umstand, der einer solchen Vereinbarung entgegen stehen könnte. Auf der anderen Seite ist dadurch gewährleistet, dass die Beschwerdeführerin im Genuss der Zulagen bleiben kann, ohne sich auf Gestaltungen einlassen zu müssen, die sie eigentlich gar nicht will. Deshalb appelliere ich an beide Parteien, eine solche, meines Erachtens vernünftige und niemanden schädigende Vereinbarung zu treffen.

In etlichen Anträgen wurde die Vorfälligkeitsentschädigung, die eine Bank im Falle einer vorzeitigen Beendigung oder Ablösung eines Darlehensvertrags berechnet, dem Grunde oder der Höhe nach angegriffen. Der folgende Schlichtungsvorschlag M 95/17 beschäftigt sich mit der von einer Antragstellerin vorgebrachten Rechtsfrage, ob eine Bank ein weiteres Darlehen, das im Kontext der Ablösung an die Antragstellerin ausgereicht wurde, entschädigungsmindernd zu berücksichtigen hat:

Im Zuge der vorzeitigen Ablösung eines Darlehens, das die Beschwerdeführerin im Jahre 2011 zur Finanzierung einer Eigentumswohnung aufgenommen hatte, hat die Bank nach der Aktiv-Passiv-Methode eine Vorfälligkeitsentschädigung in Höhe von 10.967,62 Euro berechnet. Anstelle der veräußerten Wohnung erwarb die Beschwerdeführerin mit ihrem Ehemann ein Hausgrundstück, das wiederum über die Bank finanziert wurde, und zwar mit einem Immobiliendarlehen in Höhe von 50.000,00 Euro und mit einem KfW-Förderkredit über 100.000,00 Euro.

Die Beschwerdeführerin hält die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung für falsch und verlangt Erstattung beziehungsweise Reduzierung der Entschädigung.

Die Bank hält die Vorfälligkeitsentschädigung für gerechtfertigt.

Die zulässige Beschwerde führt zu einem Vergleichsvorschlag.

Der Beschwerdebegründung kann ich allerdings nur teilweise folgen. Die vorzeitige Ablösung eines Darlehens mit Zinsfestschreibung rechtfertigt im ersten rechtlichen Ansatz die Berechnung einer Vorfälligkeitsentschädigung

durch die Bank. Dies folgt aus dem Gesetz (§ 490 Absatz 2 Satz 3 BGB) und wird von der Beschwerdeführerin wohl auch dem Grundsatz nach akzeptiert.

Nach der Rechtsprechung des BGH (BGH, Urteil vom 30. November 2004 – XI ZR 285/03 –, BGHZ 161, 196; BGHZ 136, 161, 168 ff.; 146, 5, 10; BGH, Urteil vom 1. Juli 1997 – XI ZR 197/96 –, WM 1997, 1799, 1800) kann eine Bank den Schaden, der ihr durch die vorzeitige Ablösung eines Darlehens entsteht, sowohl nach der Aktiv-Aktiv-Methode als auch nach der Aktiv-Passiv-Methode berechnen. Bei der von der Bank zugrunde gelegten Aktiv-Passiv-Methode stellt sich der finanzielle Nachteil des Darlehensgebers als Differenz zwischen den Zinsen, die der Darlehensnehmer bei Abnahme des Darlehens und vereinbarungsgemäßer Durchführung des Vertrages tatsächlich gezahlt hätte, und der Rendite dar, die sich aus einer laufzeitkongruenten Wiederanlage der freigewordenen Beträge in sicheren Kapitalmarkt titeln ergibt. So will dies die Bank für sich in Anspruch nehmen.

Diese Schadensberechnung nach der Aktiv-Passiv-Methode setzt nicht voraus, dass der Darlehensgeber sich tatsächlich refinanziert hat. Sie beruht auf der Grundlage einer fiktiven Wiederanlage, für die eine tatsächliche Refinanzierung unerheblich ist. Sie stellt daher eine auf typische Abläufe abstellende abstrakte Schadensberechnung dar, die ihre Rechtfertigung darin findet, dass die Zuordnung einer bestimmten Refinanzierungsmaßnahme zu einem konkreten Kreditgeschäft in der Praxis oft nicht möglich ist (BGH, Urteil vom 7. November 2000 – XI ZR 27/00 –, BGHZ 146, 5).

Demgegenüber hat die Beschwerdeführerin keinen unbedingten Anspruch auf eine Berechnung nach der Aktiv-Aktiv-Methode. Etwas anderes kann zwar dann gelten, wenn eine bestimmte Refinanzierung feststeht. Dies setzt jedoch voraus, dass die Refinanzierungsmaßnahme dem ursprünglichen Kreditgeschäft konkret zugeordnet werden kann. In der Praxis ist eine solche Zuordnung oft nicht möglich, weil nicht jedes Neudarlehen in konkretem Zusammenhang mit dem abzulösenden Darlehen steht. Eine solche Refinanzierung kann zum Beispiel vorliegen, wenn der Erwerber eines

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

26

Grundstücks praktisch in den Darlehensvertrag eintritt und das ursprüngliche Zinsversprechen ganz oder zumindest teilweise übernimmt (vergleiche Saenger in: Erman BGB, Kommentar, § 502 BGB Randziffer 4). In einem solchen Fall reduziert sich der zu ersetzende Zinsschaden in dem Umfang, in dem die Refinanzierung zur Erfüllung der originären vertraglichen (Zins-)Pflichten führt. Ein weiterer Fall einer feststehenden Refinanzierung kann sich auch ergeben, wenn der Darlehensnehmer den ursprünglichen Darlehensvertrag trotz Verkaufs des finanzierten Objekts fortführt und mit der Bank hinsichtlich der dinglichen Absicherung des Darlehensvertrags einen Pfandtausch vereinbart, demzufolge nunmehr das neu erworbene Objekt als Sicherheit dient (vergleiche Fuchs in: Ulmer/Brandner/Hensen, AGB-Recht, 12. Auflage 2016, (16) Darlehensverträge, Randziffer 18). Auch dann ist eine konkrete Zuordnung zum Altvertrag gewährt.

Eine solche Konstellation bietet sich hier aber nur teilweise dar, und zwar in Bezug auf die neu verabredete Darlehenssumme von 50.000,00 Euro, die unmittelbar über die Bank finanziert wurde. Insoweit lässt sich in dem Neudarlehen in der Tat eine gewisse Kompensation zur Ablösung des Altdarlehens erblicken.

Beim KfW-Kredit liegt das aber anders, denn insoweit ist keine solche Zuordnung zum Erstdarlehen möglich. Dieser Kredit wurde aus Fördermitteln der KfW für ein anderes Objekt gewährt. Ein solcher Förderkredit setzt notwendig einen neuen Vertrag voraus, bei dem in wirtschaftlicher Hinsicht die KfW als Darlehensgeber fungiert. Nach den üblichen Regelungen zur Kreditgewährung reicht die KfW Kredite aus dem jeweiligen Programm zwar ausschließlich über Finanzierungsinstitute (Hausbanken) aus, die dann für die von ihnen durchgeleiteten Kredite der KfW auch vertraglich zuständig sind. Die Bank prüft dabei die Finanzierung, schließt den Kreditvertrag mit dem Kunden ab und haftet gegenüber der KfW für die Rückzahlung des Darlehens. Als Gegenleistung erhält die Bank eine gewisse Zinsmarge. Von einer klar zuzuordnenden Refinanzierung des Erstkredits kann bei diesem Konstrukt aber nicht die Rede sein, weshalb die Bank mit Rücksicht auf den Förderkredit nicht gehalten war, diesen als Refinanzierung

zu akzeptieren und nach der Aktiv-Aktiv-Methode abzurechnen.

Es kann hier also nur darum gehen, ob das neu aufgenommene Darlehen von 50.000,00 Euro eine zurechenbare Refinanzierungsmaßnahme beinhaltet. Das ist teilweise zu bejahen. Zwar hat die Bank die neue Darlehensvergabe nicht unter (teilweiser) Aufrechterhaltung des Erstdarlehens abgewickelt. Wirtschaftlich gestaltet sich das neue Darlehen aber durchaus als ein Kompensationsgeschäft für das Erstdarlehen. Dabei muss ich davon ausgehen, dass die teilweise Fortführung des ersten Darlehens mit einem Pfandtausch zumutbar möglich gewesen wäre. Für einen Austausch von Sicherheiten bedarf es zwar vertraglicher Vereinbarungen, wobei auf Seiten der Bank grundsätzlich kein Zwang besteht, sich auf einen Sicherheitentausch einzulassen. Da sich die Bank jedoch inzwischen zur Finanzierung des neu erworbenen Objekts bereitgefunden hat, muss ich davon ausgehen, dass sie sich dem Verlangen nach einem Pfandtausch redlicherweise nicht hätte widersetzen können. Sie sollte sich daher das Neugeschäft im Rahmen der Vorfälligkeitsentschädigungsberechnung zu rechnen lassen.

Das kann allerdings nur zu einer eher geringen Reduzierung der Entschädigung führen, denn die Restvaluta aus dem Altvertrag (101.664,44 Euro) wurde nach Vorstehendem nur in Höhe von 50.000,00 Euro einer anrechenbaren Refinanzierung zugeführt. Dies geschah auch zu einem deutlich geringeren Zinssatz von 1,1 Prozent p. a. gegenüber 3,86 Prozent p. a. aus dem Erstvertrag. Diese Zinsdifferenz ist jedenfalls entschädigungspflichtig, weil die Beschwerdeführerin insoweit ihr vertragliches Zinsversprechen nicht eingehalten hat.

Unter Berücksichtigung dieser Umstände gelange ich zu folgendem Vergleichsvorschlag:

Zum abschließenden Ausgleich aller wechselseitigen Ansprüche im Zusammenhang mit der streitigen Vorfälligkeitsentschädigung erstattet die Bank der Beschwerdeführerin 1.500,00 Euro.

Mitunter lassen die Kunden die von der Bank vorgenommene Berechnung der Vorfälligkeitsentschä-

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

27

digung oder des Vorfälligkeitsentgelts von einer Verbraucherberatungsstelle überprüfen. Eine abweichende Berechnung durch eine Verbraucherberatungsstelle rechtfertigt jedoch nicht die Schlussfolgerung, dass die Bank eine fehlerhafte Berechnung durchgeführt hat, was jedoch in vielen Anträgen zum Ausdruck kommt, wie der folgende Schlichtungsvorschlag H 40/18 zeigt:

Der Antragsteller verlangt von der Bank die Erstattung eines Beratungsentgeltes, das ihm die Verbraucherzentrale Hamburg wegen der Überprüfung der Berechnung einer „Vorfälligkeitsentschädigung“ in Rechnung gestellt hat, sowie die Erstattung der vermeintlichen Überzahlung der Vorfälligkeitsentschädigung. Zur vorzeitigen Rückzahlung des grundpfandrechtl. gesicherten Darlehens kam es im Zuge der Veräußerung des belasteten Grundstücks. Die Bank hat mit dem Antragsteller dazu die Aufhebung des Darlehensvertrages gegen Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung und der Kosten für die Berechnung der Entschädigung vereinbart. Die bei der Berechnung abgezogenen ersparten Risikokosten für das erstrangig durch ein Grundpfandrecht gesicherte Darlehen hat die Bank mit dem Faktor 0,05 Prozent kalkuliert und die abgezogenen ersparten Verwaltungskosten mit 50 Euro p. a. Später beanstandete der Antragsteller die Höhe der Entschädigung wegen Unstimmigkeiten über die gesicherte Zinserwartung der Bank. Die Bank korrigierte ihre Berechnung und erstattet den danach überzahlten Betrag. Der Antragsteller ließ diese korrigierte Berechnung durch die Verbraucherzentrale Hamburg überprüfen, die dafür ein Beratungsentgelt in Höhe von 80 Euro in Rechnung stellte. Die Verbraucherzentrale wich von der Berechnung der Bank hinsichtlich der Höhe der Abschläge für die ersparten Risikokosten und die ersparten Verwaltungskosten ab.

Die Bank wendet ein, ihre zweite Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung gemäß § 490 Absatz 2 BGB sei korrekt gewesen, deren Überprüfung durch die Verbraucherzentrale habe sie nicht veranlasst. Auch stünden ihr die in der Aufhebungsvereinbarung in Rechnung gestellten Kosten für die Berechnung der Entschädigung zu.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

1. Dem Antragsteller steht kein Anspruch auf Rückzahlung wegen einer überhöhten Vorfälligkeitsentschädigung zu (§ 812 Absatz 1 Satz 1 Fall 1 BGB); denn in deren Berechnung sind die wegen der vorzeitigen Tilgung ersparten Risikokosten und ersparten Verwaltungskosten nicht in einer zu geringen Höhe eingeflossen. Grundlage für die vorzeitige Beendigung des Darlehensverhältnisses ist die Vereinbarung über die Aufhebung gegen Vorfälligkeitsentschädigung. Weder die Bank noch der Antragsteller haben diese Vereinbarung vorgelegt. Ihr Inhalt ist aber offenbar unstreitig. Es geht also nicht um die Höhe einer gesetzlichen Vorfälligkeitsentschädigung, sondern um das vereinbarte Vorfälligkeitsentgelt. Allerdings wollte die Bank sich bei dessen Berechnung offenbar an den Grundsätzen für eine als Schadenersatz geschuldete Vorfälligkeitsentschädigung nach § 490 Absatz 2 Seite 3 BGB festhalten. Nach der Rechtsprechung sind im Rahmen der Schadensberechnung angemessene Beträge für ersparte Verwaltungsaufwendungen und für das entfallende Risiko des Darlehens in Abzug zu bringen (vergleiche zur parallelen Rechtslage bei der Nichtabnahmeentschädigung BGH WM 2001, 20, 23). Das entfallende Darlehensrisiko ist durch einen prozentualen Abschlag zu berücksichtigen. Ein Betrag von 0,05 Prozent p. a., den die Bank hier zugrunde gelegt hat, wird von der Rechtsprechung akzeptiert (Bankrechts-Handbuch/Krepold, 5. Auflage 2017, § 79 Randnotiz 114). Die ersparten Verwaltungsaufwendungen sind als ein absoluter Betrag anzusetzen. Insoweit werden Beträge zwischen 30 Euro und 60 Euro nicht beanstandet (Bankrechts-Handbuch/Krepold, 5. Auflage 2017, § 79 Randnotiz 120, 121). In diesem Rahmen hält sich der von Bank vorgenommene Abzug von 50 Euro.

2. Dem Antragsteller steht kein Anspruch auf Erstattung des Beratungsentgelts der Verbraucherzentrale zu. In Betracht kommt allein ein Anspruch auf Schadenersatz. Zwar hat ein Schädiger auch die Kosten eines Sachverständigengutachtens zu ersetzen, wenn dieses zu einer zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig ist (Palandt/Grüneberg, BGB, § 249 Randnotiz 58). Voraussetzung ist aber immer, dass dieser Schaden durch eine vom Schädiger

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11
DIE STREITSCHLICHTER	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69
ANHANG	73

A) KREDITGESCHÄFT	24
B) KONTOFÜHRUNG	35
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
D) ANLAGEBERATUNG	45
E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
F) SPARVERKEHR	58
G) DEPOTFÜHRUNG	62
H) ANDERE SACHGEBIETE	66

28

zu vertretende Verletzung schuldrechtlicher Pflichten entstanden ist (§ 280 Absatz 1 Seite 1 BGB). Wie unter (1) aufgezeigt ist die korrigierte Berechnung der Entschädigung durch die Bank nicht zu beanstanden, sodass es an Anhaltspunkten für eine Pflichtverletzung fehlt.

3.

Obwohl der Antragsteller nicht beanstandet hat, dass die Bank für die Berechnung der Entschädigung ein Entgelt in Rechnung gestellt hat, ist darauf hinzuweisen, dass auch dieser Posten seine Rechtsgrundlage in der Aufhebungsvereinbarung findet. Das OLG Frankfurt (WM 2013, 1351, 1354) sieht bei einvernehmlicher Vertragsaufhebung darin zutreffend ein vereinbartes Entgelt für den Abschluss des Aufhebungsvertrags.

Lassen Kunden ein bei ihrer Bank aufgenommenes Darlehen von einem anderen Kreditinstitut ablösen, gibt es häufig Streit um die Kosten der Abwicklung, also den Aufwand etwa für die Vorbereitung und Abwicklung eines Treuhandauftrags und die Abtretung der das Darlehen sichernden Grundschild an die ablösende Bank. Auch die Kosten für die notarielle Beurkundung der Abtretungserklärung werden regelmäßig zurückverlangt. Die Antragsteller irren, wenn sie in diesem Zusammenhang an die nur vermeintlich einschlägigen Grundsätze anknüpfen, die vom Bundesgerichtshof (BGH) für die Bepreisung von Löschungsbewilligungen entwickelt worden sind. Danach benachteiligt die als Allgemeine Geschäftsbedingung aufzufassende Klausel einer Bank, dass nach erfolgter Darlehenstilgung für die Ausfertigung von Löschungsbewilligungen bei Grundpfandrechten ein Entgelt zu entrichten sei, den Kunden unangemessen und ist deshalb unwirksam (BGH, Urteil vom 7. Mai 1991 – XI ZR 244/90 –, BGHZ 114, 330).

Ein Anspruch des Darlehensnehmers auf Freigabe (Löschung) der dinglichen Sicherheit besteht nach diesen Grundsätzen erst nach Rückzahlung des Darlehens und nicht schon im Vorfeld. Die beanstandeten Entgelte betreffen freiwillige Leistungen der Bank im Rahmen der Darlehensablösung, die sie allein im Interesse des Darlehensnehmers erbringt. Sie darf hierfür ein Entgelt verlangen, wie der Schlichtungsvorschlag B 4/18 aufzeigt:

Die beiden Beschwerdeführer haben ein Darlehen bei der Beschwerdegegnerin mit einem bei

der Sparkasse Saarbrücken aufgenommenen Darlehen vorzeitig abgelöst. Dafür hat ihnen die Beschwerdegegnerin Entgelte in Rechnung gestellt, nämlich 100,00 Euro für die vorzeitige Ablösung des Darlehens, 100,00 Euro für die Abtretungserklärung betreffend die Grundpfandrechte und 100,00 Euro für die Erteilung des Treuhandauftrages im Zusammenhang mit der Ablösung des Darlehens. Zudem hat die Bank den Beschwerdeführern die für die Beglaubigung der Unterschrift angefallenen Notargebühren von 81,52 Euro berechnet.

Hiergegen wenden sich die Beschwerdeführer. Sie sind der Meinung, bei diesen Entgelten handele es sich um Bearbeitungsentgelte, die der Bundesgerichtshof für unzulässig erklärt habe.

Die Beschwerde ist unbegründet. Die Beschwerdeführer liegen mit ihrer Rechtsmeinung völlig daneben.

Die von ihnen genannte Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs betrifft einen völlig anderen Sachverhalt. Mit zwei Urteilen vom 13. Mai 2014 – XI ZR 405/12 und 170/13 – hat der Bundesgerichtshof entschieden, dass vorformulierte Bestimmungen über ein Bearbeitungsentgelt in Darlehensverträgen zwischen einem Kreditinstitut und einem Verbraucher unwirksam sind. Damit sind aber nur die bei Abschluss eines Darlehensvertrages vereinbarten Bearbeitungsentgelte gemeint. Hier geht es um Entgelte, die im Zusammenhang mit der vorzeitigen Rückführung eines Darlehens angefallen sind. Solche Entgelte waren nicht Gegenstand der genannten Entscheidungen des Bundesgerichtshofs.

Richtig ist, dass der Bundesgerichtshof sich auch bereits dazu geäußert hat, ob bei Rückführung des Darlehens ein Entgelt für die dann anfallende Löschung von Grundschilden verlangt werden darf. Mit Urteil vom 7. Mai 1991 – XI ZR 244/90 – hat der Bundesgerichtshof klargestellt, dass ein solches Entgelt ebenfalls nicht mittels Allgemeiner Geschäftsbedingungen vereinbart werden kann. Diese Entscheidung betrifft aber lediglich die vertragsgemäße Abwicklung des Darlehensvertrages und nicht den Fall, dass das Darlehen auf Wunsch des Darlehensnehmers vorzeitig abgelöst wird.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

29

In einem solchen Fall – vorzeitige Ablösung des Darlehens durch Umschuldung – kommen die Erwägungen des Bundesgerichtshofs in der vorgenannten Entscheidung nicht zum Tragen. Bei der Umschuldung eines Darlehens wird die „alte“ Bank ausschließlich auf Veranlassung und im Interesse des Darlehensnehmers tätig. Den Aufwand, der bei einer Umschuldung anfällt, muss sie nicht unentgeltlich erbringen. Sie kann deshalb den Verwaltungsaufwand für die vorzeitige Ablösung des Darlehens ebenso in Rechnung stellen wie den Aufwand für die Abtretung der Grundsuld. Die Umschuldung eines Darlehens erfordert zudem grundsätzlich die Vereinbarung und Durchführung eines Treuhandverhältnisses: Nachdem die Darlehensschuld bei der „alten“ Bank noch nicht vollständig getilgt ist, ist diese an sich nicht verpflichtet, die zur Sicherung des Rückzahlungsanspruchs bestellte Grundsuld freizugeben beziehungsweise an die „neue“ Bank abzutreten. Sie kann abwarten, bis ihre Ansprüche aus dem Darlehensvertrag vollständig erfüllt sind. Die „neue“ Bank, die zu Gunsten der Darlehensnehmer das Darlehen ablöst, also den noch offenen Restbetrag an die „alte“ Bank bezahlen will, kann und wird dies nicht tun, bevor sie nicht über die bestellten Sicherheiten verfügt. Bei dieser Ausgangslage und dem damit verbundenen Schwebezustand wäre demnach die Ablösung eines Darlehens durch eine andere Bank nie möglich. Jede Bank würde abwarten, bis die andere in Vorleistung tritt und keine Bank würde in Vorleistung treten, weil sie kein Risiko eingehen will. In dieser Situation „helfen“ sich die Banken dadurch, dass sie eine sogenannte Treuhandabrede treffen. Sowohl die Überweisung der Ablösesumme als auch die Übertragung der Sicherheit erfolgen im Rahmen dieses Treuhandverhältnisses. Erst wenn die „alte“ Bank ordnungsgemäß die Kreditsicherheiten übermittelt hat, erhält sie im Gegenzug auch die abzulösende Kreditsumme. Die neue kreditgebende Bank erhält die Kreditsicherheiten erst, wenn sie die abzulösende Kreditsumme überwiesen hat. Für den mit dieser Treuhandvereinbarung anfallenden Aufwand darf die Bank auch ein Entgelt verlangen. Die Bank erfüllt damit weder eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung noch wird sie im Eigeninteresse tätig. Vielmehr erbringt sie damit eine freiwillige Leistung, mit der sie

sich allein im Interesse des Darlehensnehmers und der übernehmenden Bank an der vorzeitigen Ablösung des Darlehens beteiligt.

Nicht nur unbegründet, sondern völlig unberechtigt ist die Beschwerde, soweit die Beschwerdeführer sich dagegen wenden, dass ihnen die Kosten der Notarin in Rechnung gestellt worden sind. Diese Kosten sind dadurch veranlasst, dass die Abtretungserklärung der Bank betreffend die Grundsuld vom Grundbuchamt nur dann anerkannt wird, wenn die Unterschrift unter dieser Abtretungserklärung notariell beglaubigt ist. Dies ist in § 29 Absatz 1 der Grundbuchordnung (GBO) so geregelt. Damit die Beschwerdeführer ihr Darlehen umschulden konnten, musste ein Vertreter der Bank seine Unterschrift unter der Abtretungserklärung von einem Notar beglaubigen lassen. Selbstverständlich müssen die dadurch angefallenen Kosten die Beschwerdeführer, die die Umschuldung gewünscht haben, selbst tragen. Sie können doch nicht erwarten, dass die Bank ihnen die Umschuldung auch noch finanziert.

Die Beschwerdegegnerin hat zwar davon abgesehen, mir ihr Preis- und Leistungsverzeichnis vorzulegen. Ich gehe aber dennoch davon aus, dass die entsprechenden Entgelte dort in der geltend gemachten Höhe geregelt sind.

Die Beschwerdeführer können ihre „Drohung“, bei unbefriedigendem Ausgang des Beschwerdeverfahrens einen Anwalt aufzusuchen, gerne wahr machen. Jeder seriöse Anwalt wird zum gleichen Ergebnis kommen wie ich. Ein Unterschied besteht dennoch: Unentgeltlich wird die Beschwerdeführer kein Anwalt beraten. Der Volksmund verwendet hierfür den Ausdruck „gutes Geld dem schlechten hinterherwerfen“.

Häufig wurden Streitigkeiten darüber vorgelegt, ob oder wie ein vertraglich vereinbarter variabler Darlehenszins anzupassen ist, wenn der Referenzzins negativ (geworden) ist. Oftmals verwehren sich die Banken gegen eine dem Vertragswortlaut entsprechende Anpassung des Zinssatzes mit dem Argument, dass im Wege einer ergänzenden Vertragsauslegung ein negativer Referenzzins wie null zu behandeln sei, und beziehen sich in diesem Zusammenhang auf eine Empfehlung in einem BVR-Rundschreiben. Die Streitschlichter sind sich

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

30

darüber einig, dass eine ergänzende Vertragsauslegung nur dann vorgenommen werden darf, wenn der Darlehensvertrag eine planwidrige Regelungslücke enthält. Die Voraussetzung der „Planwidrigkeit“ fehlt allerdings dann, wenn bereits im Zeitpunkt des Vertragsschlusses der Referenzzins negativ war, wie der Schlichtungsvorschlag D 20/18 aufzeigt:

Zwischen den Parteien besteht ein Darlehensvertrag vom 28./29. Mai 2015 über 166.400,00 Euro. Der Vertrag sieht eine Anfangsverzinsung von 1,19 Prozent vor. Der Zinssatz ist variabel. Referenzzinssatz ist der am 28. Mai 2015 ermittelte Durchschnittssatz des EURIBOR-Dreimonatsgeldes. Der jeweilige Sollzinssatz beläuft sich auf den 3-Monats-EURIBOR +1,2 Prozent. Die Anpassung erfolgt vierteljährlich; die Anpassungsschwelle beträgt 0,0 Prozentpunkte.

Die Bank hat dem Beschwerdeführer auch bei einem negativen Referenzzins durchgehend Zinsen in Höhe von 1,2 Prozent berechnet. Dies hält der Beschwerdeführer für nicht zulässig. Er verlangt mit seiner Beschwerde die Reduzierung der ihm berechneten Zinsen unter Berücksichtigung auch eines negativen Referenzzinses.

Dies lehnt die Bank unter Hinweis auf ein Rundschreiben des BVR ab.

Die Beschwerde ist begründet. Die Bank kann sich im vorliegenden Fall nicht darauf berufen, dass ein negativer Referenzzins wie null zu behandeln sei.

Die maßgebliche Frage ist, ob vorliegend der Darlehensvertrag vom 28./29. Mai 2015 mit der Regelung in Ziffer 14 im Wege einer ergänzenden Vertragsauslegung um eine Regelung ergänzt werden darf oder muss, wonach ein negativer Referenzzins wie null zu behandeln ist. Mir ist bekannt, dass es hierzu ein Rundschreiben des BVR vom 8. Juni 2015 gibt, aus dem dies so hervorgeht.

1.

Soweit ich in meiner Schlichtertätigkeit bislang mit derartigen Fällen befasst war, habe ich die Empfehlung aus dem genannten Rundschreiben für grundsätzlich richtig gehalten. Sofern die Parteien bei Vertragsschluss einen negativen Referenzzins nicht bedacht haben,

erscheint es gerechtfertigt und erforderlich, diese Regelungslücke im Vertrag im Wege einer ergänzenden Vertragsauslegung zu schließen. Als eine gerechte und den Interessen der Parteien entsprechende Regelung ist es auch anzusehen, dass der Vertrag so angepasst wird, dass ein negativer Zinssatz wie null behandelt wird. Es entspricht nämlich nach wie vor dem gesetzlichen Leitbild des Kreditvertrages, dass der Kunde als Gegenleistung für die Gewährung eines Kredits der Bank Zinsen schuldet (OLG Bamberg, Urteil vom 4. August 2010 – 3 U 78/10). Mit diesem Leitbild ist es nicht zu vereinbaren, dass dann, wenn der Referenzzins deutlich sinkt, möglicherweise sogar ein negativer Vertragszins entsteht, die Bank also für die Hingabe des Darlehens sogar noch Zahlungen zu leisten hat.

2.

Gleichwohl kann sich die Bank im hier vorliegenden Fall nicht auf die vom BVR empfohlene ergänzende Vertragsauslegung berufen, und zwar aus mehreren Gründen:

a)

Zum einen scheidet eine ergänzende Vertragsauslegung schon daran, dass es an einer ergänzungsbedürftigen Regelungslücke fehlt. Die ergänzende Vertragsauslegung setzt voraus, dass der Vertrag eine „planwidrige Unvollständigkeit“ aufweist (BGH, Urteil vom 21. September 1994 – VII ZR 77/93). Diese Unvollständigkeit des Vertrages ist in der Regel darauf zurückzuführen, dass die Parteien an einen bestimmten regelungsbedürftigen Punkt nicht gedacht haben (BGH, Urteil vom 10. Oktober 1990 – VIII ZR 370/89 Rdn. 46, zitiert nach juris). Dass die Beschwerdegegnerin vorliegend nicht an die Möglichkeit eines negativen Referenzzinses gedacht hat, ist aber auszuschließen. Zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses war der Referenzzins bereits im negativen Bereich; sein Wert belief sich im Mai 2015 auf –0,01 Prozent. In den Monaten zuvor war er von 0,06 auf 0,05 Prozent, dann auf 0,03 Prozent und schließlich auf 0,00 Prozent gesunken. Angesichts dieser Umstände kann die Bank nicht ernsthaft geltend machen, sie habe am 28. Mai 2015 die Möglichkeit eines negativen Referenzzinses nicht in Erwägung gezogen und eine Regelung dieses Punktes im Vertrag vergessen. Dem entspre-

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11
DIE STREITSCHLICHTER	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69
ANHANG	73

A) KREDITGESCHÄFT	24
B) KONTOFÜHRUNG	35
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
D) ANLAGEBERATUNG	45
E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
F) SPARVERKEHR	58
G) DEPOTFÜHRUNG	62
H) ANDERE SACHGEBIETE	66

31

chend wurden die Darlehensverträge, bei denen ich bisher eine entsprechende ergänzende Vertragsauslegung für zulässig erachtet habe, weit früher abgeschlossen, jedenfalls zu einer Zeit, als tatsächlich kaum jemand an einen negativen 3-Monats-EURIBOR gedacht hat.

b)

Zum anderen lasse ich die genannte ergänzende Vertragsauslegung dann nicht zu, wenn sie dazu führt, dass der Kunde dann, wenn ein negativer Zins wie null behandelt wird, von einem sinkenden Referenzzins niemals profitieren kann. Ich halte es für ausgeschlossen, dass die Parteien in einem solchen Fall einvernehmlich eine derartige Regelung getroffen hätten. Akkurat ein solcher Fall liegt hier aber vor. Behandelt man einen negativen Referenzzins wie null und errechnet sich gleichzeitig der Sollzins aus dem Referenzzins (ist gleich null) plus 1,20 Prozent, dann kann der Sollzins niemals unter 1,20 Prozent sinken. Wenn man einmal von dem minimalen „Polster“ von 0,019 Prozent zugunsten des Kunden absieht, kann sich eine noch so günstige Veränderung des Referenzzinses für den Darlehensnehmer nicht, genauer: überhaupt nicht auswirken. Er kann nie von fallenden Zinsen profitieren, muss aber in Kauf nehmen, dass jede noch so geringe Erhöhung des Referenzzinses zu einer Erhöhung des Vertragszinses führt! Das ist keine an der Gerechtigkeit orientierte Vertragsauslegung, sondern eine „Einbahnstraße“ zu Lasten des Darlehensnehmers. Dass die Parteien eine solche Vereinbarung getroffen hätten, halte ich für ausgeschlossen. Sie stünde auch im klaren Gegensatz zu dem im Darlehensvertrag ausdrücklich vereinbarten Abstandsprinzip. Grundlage für eine ergänzende Vertragsauslegung, also für die Beantwortung der Frage, wie die Vertragslücke zu füllen ist, ist der sogenannte hypothetische Parteiwille (BGH, Urteil vom 4. Mai 1990 – V ZR 21/89). Es ist darauf abzustellen, was die Parteien bei angemessener Abwägung ihrer Interessen nach Treu und Glauben als redliche Vertragspartner vereinbart hätten, wenn sie den nicht geregelten Fall bedacht hätten (BGH, Urteil vom 24. Januar 2008 – III ZR 79/07). Eine derartige den Darlehensnehmer ausschließlich belastende und die Bank ausschließlich begünstigende Regelung hätten die Parteien als redliche Ver-

tragspartner aber angesichts des im Vertrag festgelegten Abstandsprinzips niemals getroffen.

Angesichts dessen halte ich eine ergänzende Vertragsauslegung dahingehend, dass ein negativer Referenzzins wie null zu behandeln sei, vorliegend nicht für zulässig.

Zur gütlichen Beilegung des Streits schlage ich deshalb vor, dass die Bank den Vertragszins unter Berücksichtigung des Abstandsprinzips neu berechnet und dem Beschwerdeführer die Differenz erstattet.

Im Vergleich zu den beiden vorangegangenen Berichtszeiträumen deutlich rückgängig ist die Anzahl der Anträge auf Streitbeilegung, die einen zuvor erklärten Widerruf einer Vertragserklärung zum Abschluss eines Darlehens zum Gegenstand hatten.

Die Antragsteller widerriefen ihre Vertragserklärungen meist mit der Zielsetzung, vom gegenwärtig niedrigen Zinsniveau ohne Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung zu profitieren oder aber eine Erstattung einer zuvor geleisteten Vorfälligkeitsentschädigung beziehungsweise eines Vorfälligkeitsentgelts zu erlangen. Sie weisen regelmäßig darauf hin, dass die bei Vertragsschluss erteilte Widerrufsbelehrung nicht den gesetzlichen Anforderungen entspreche.

Gemäß § 355 Absatz 3 BGB (in der bis zum 12. Juni 2014 geltenden Fassung) beginnt die Widerrufsfrist, wenn dem Verbraucher eine den Anforderungen des § 360 Absatz 1 BGB entsprechende Belehrung über sein Widerrufsrecht in Textform mitgeteilt worden ist. Ist der Vertrag schriftlich abzuschließen, so beginnt die Widerrufsfrist nicht zu laufen, bevor dem Verbraucher auch eine Vertragsurkunde, der schriftliche Antrag des Verbrauchers oder eine Abschrift der Vertragsurkunde oder des Antrags zur Verfügung gestellt wird. Gemäß § 360 Absatz 1 BGB (alte Fassung) muss die Widerrufsbelehrung deutlich gestaltet sein und dem Verbraucher seine wesentlichen Rechte deutlich machen. Sie muss einen Hinweis auf das Recht zum Widerruf enthalten, ferner einen Hinweis darauf, dass der Widerruf keiner Begründung bedarf und in Textform oder durch Rücksendung der Sache innerhalb der Widerrufsfrist erklärt werden kann, außerdem den Namen und die ladungsfähige Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

32

zu erklären ist, und einen Hinweis auf Dauer und Beginn der Widerrufsfrist sowie darauf, dass zur Fristwahrung die rechtzeitige Absendung der Widerrufserklärung oder der Sache genügt.

Oft wurde der von der Bank verwendete Belehrungstext moniert und ausgeführt, dass er dem Deutlichkeitsgebot nicht entspreche. An die Deutlichkeit dürfen jedoch nicht, und schon gar nicht entgegen der Rechtsprechung des BGH, völlig überzogene Anforderungen gestellt werden, wie der folgende Schlichtungsvorschlag T 3/18 aufzeigt:

Die Beschwerdeführer haben im Jahre 2010 vier Darlehensverträge geschlossen, die mit Anwaltsschreiben vom 2. August 2017 widerrufen worden sind. Sie verlangen Rückabwicklung, weil die in den Widerrufsinformationen exemplarisch benannte Pflichtangabe („zuständige Aufsichtsbehörde“) nicht aus dem Vertrag hervorgehe und weil die Belehrung in unzulässiger und missverständlicher Weise die dritte Person („der Darlehensnehmer“) verwende.

Die Bank tritt dem entgegen und verweist auf die den Verträgen beigehefteten AGB.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Ein fortwährendes Widerrufsrecht infolge fehlerhafter Widerrufsinformation hat nicht bestanden.

Gemäß § 355 Absatz 3 BGB (in der bis zum 12. Juni 2014 geltenden Fassung) beginnt die Widerrufsfrist, wenn dem Verbraucher eine den Anforderungen des § 360 Absatz 1 BGB entsprechende Belehrung über sein Widerrufsrecht in Textform mitgeteilt worden ist. (...)

Diesen Anforderungen genügen die Widerrufsinformationen. Nach Aufbau und Inhalt entsprechen sie einer vom BGH (Urteil vom 22. November 2016 – XI ZR 434/15 –, juris) gebilligten Fassung, wovon auch die Beschwerdebegründung ausgeht, und genügt auch den hierzu entwickelten Grundsätzen. Danach ist weder zu beanstanden, dass sich die Belehrung auf exemplarisch benannte Pflichtangaben beschränkt und auch solche Angaben aufführt, die nicht gesetzlich geboten sind. Allerdings müssen die aufgeführten

Pflichtangaben dann auch aus dem Vertrag hervorgehen.

Das ist hier der Fall. Die vom BGH (am angegebenen Ort) angesprochene Problematik im Zusammenhang mit der tatsächlichen Mitteilung der exemplarisch aufgeführten Pflichtangabe zur zuständigen Aufsichtsbehörde liegt hier nicht vor. In den Darlehensverträgen wird auf die beigehefteten AGB verwiesen, die unstreitig – und amtsbekannt – die Benennung der Aufsichtsbehörde enthalten. Zum Vertrag gehören jedenfalls die zu einer Urkundeneinheit verbundenen (beigehefteten) Bestandteile. Auch AGB haben (formular)vertraglichen Charakter und machen mit den individuell vereinbarten Bestandteilen den Darlehensvertrag aus.

Die im Belehrungstext verwendete Formulierung „der Darlehensnehmer“ ist ebenfalls nicht zu beanstanden. Wie auch bei sogenannten Ankreuzoptionen ist es unschädlich, dass wegen des formularvertraglichen Charakters von banküblichen Darlehensverträgen Formulierungen gewählt werden, die eine Mehrzahl von Vertragskonstellationen erfassen können (vergleiche BGH, Urteile vom 23. Februar 2016 – XI ZR 549/14 – und – XI ZR 549/14 –, juris). Die hier verwendete Formulierung lässt aus der Sicht eines unbefangenen durchschnittlichen Kunden, auf den abzustellen ist (vergleiche BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12 –, Randnotiz 28, juris), keinen ernsthaften Zweifel daran aufkommen, dass „der Darlehensnehmer“ auch eine Mehrzahl von Darlehensnehmern erfassen kann. Andernfalls müsste auch eine Unzahl von Gesetzen, die typischerweise vom Darlehensnehmer (Käufer, Mieter usw.) sprechen, als unklar gelten, was nach meiner Kenntnis noch niemandem eingefallen ist. Die Bank muss nicht genauer sein als das Gesetz. Die Beschwerdebegründung konstruiert demgegenüber eine Undeutlichkeit, die nicht besteht. Sie stellt insbesondere nicht das Widerrufsrecht des einzelnen Darlehensnehmers in Frage.

Die Beschwerdeführer sollten den Widerruf nicht weiter verfolgen und die Verträge erfüllen.

Rechtsirrig gingen etliche Antragsteller davon aus, dass sie auch eine Vertragserklärung zu ei-

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

33

nem Darlehen widerrufen können, das bereits Gegenstand einer weiteren Sollzinsvereinbarung (Prolongationsvereinbarung, Forward-Vereinbarung) wurde. Nach der Rechtsprechung des BGH führt eine Sollzinsvereinbarung zu einem Fortfall eines etwaigen Widerrufsrechts hinsichtlich des Ursprungsvertrags. Hinsichtlich der Sollzinsvereinbarung selbst besteht schon mangels Einräumung eines neuen Kapitalnutzungsrechts kein gesetzliches Widerrufsrecht; soweit ein in der jeweiligen Prolongationsvereinbarung vertraglich eingeräumtes Widerrufsrecht angenommen wird, für das es keine gesetzliche Belehrungspflicht gibt, scheidet ein wirksamer Widerruf regelmäßig am Ablauf der vereinbarten Widerrufsfrist, wie der nachfolgende Schlichtungsvorschlag F 19/18 aufzeigt:

Mit Rücksicht auf das Auslaufen der Zinsbindung aus einem Darlehensvertrag vom 27. Dezember 2001, dessen Darlehenssumme am 20. Dezember 2011 endfällig sein sollte, vereinbarten die Parteien am 24. August 2010 ein Forward-Darlehen, zu dem in Ziffer 10 des Vertrags unter anderem Folgendes niedergelegt ist:

„Durch diesen Vertrag wird das in Ziffer 2 beschriebene Darlehen unter Wahrung seiner Identität zu geänderten Konditionen prolongiert, ohne dass sich daraus ein neuer Auszahlungsanspruch des Darlehensnehmers ergibt ...“

Nachdem die Antragstellerin ihre Vertragserklärung zu dem Darlehensvertrag aus dem Jahr 2010 mit Schreiben vom 11. August 2016 widerrufen hat, erstrebt sie dessen Rückabwicklung.

Die Bank tritt dem entgegen und macht geltend, ein Widerrufsrecht sei für den Vertrag, der eine bloße Konditionenänderung beinhalte, ausgeschlossen.

Der Schlichtungsantrag ist nicht zu befürworten.

Ein fortbestehendes Widerrufsrecht ist nicht gegeben.

Der Ursprungsvertrag aus dem Jahr 2001 war im Jahr 2010 Gegenstand einer Folgevereinbarung (Forward), mit der wegen des Auslaufens der Zinsfestschreibung die Vertragsfortset-

zung zu neuen Konditionen vereinbart wurde. Dies hat zum Fortfall eines etwaigen Widerrufsrechts geführt. Nach höchstrichterlicher Rechtsprechung steht einem Darlehensnehmer bei einer sogenannten unechten Abschnittsfinanzierung kein Widerrufsrecht zu, wenn mit der Bank mit Rücksicht auf das Auslaufen der Zinsbindungsfrist eines zuvor geschlossenen Vertrags neue Konditionen vereinbart werden (BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12 –, juris).

Vorliegend handelt es sich um eine solche unechte Abschnittsfinanzierung. An die erste Zinsfestschreibung knüpfte die Folgevereinbarung aus 2010 zeitlich an, mit der im Vorhinein (Forward) die Weiterführung des Vertrags zu geänderten Konditionen geregelt wurde. Dass es sich beim Folgevertrag nicht um eine Novation handelte, unterliegt keinem begründeten Zweifel, denn mit Ziffer 10 dieses Vertrags ist unmissverständlich klargestellt worden, dass der Vertrag keine neue Kreditausreichung zum Gegenstand hatte. Soweit seitens der Antragstellerin zuletzt der Versuch unternommen wurde, die Identität der Darlehenssumme in Frage zu stellen, verfängt dies nicht. Mit dem Erstvertrag wurde zusätzlich zum Nettokreditbetrag von 270.000,00 Euro ein Agio von 30.000,00 Euro vereinbart, das in die Darlehenssumme einfließt und zusammen mit dem Nettobetrag den Darlehensnennwert definiert. Bei einer Darlehenssumme von insgesamt 300.000,00 Euro unterliegt die Nämlichkeit der Kapitalnutzung keinen Bedenken, zumal seitens der Antragstellerin auch nicht vorgetragen wird, dass ihr mit dem Zweitvertrag etwa neue Kapitalmittel ausgereicht wurden.

Bei Abschluss einer solchen Konditionenanpassung, bei der die Entscheidung für die Darlehensaufnahme bereits längst gefallen ist, befindet sich der Verbraucher nicht in einer dem Widerrufsrecht entsprechenden schutzbedürftigen Entscheidungssituation. Sowohl für die Konditionenanpassung als auch für den Ursprungsvertrag wird dadurch ein Widerrufsrecht hinfällig (vergleiche BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12 –, juris; BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12 –, juris; Peters in Schimansky/Bunte/Lwowski, Bankrechts-Handbuch, 4. Auflage, § 81 Randnotiz 137).

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

34

Deshalb bedarf es für die Konditionenänderung auch keiner Widerrufsbelehrung. Ein fortbestehendes Widerrufsrecht ergibt sich auch nicht aus dem Umstand, dass der zweite Vertrag eine – unterstellt fehlerhafte – Widerrufsbelehrung enthielt, denn aus diesem Umstand kann schon generell nicht darauf geschlossen werden, dass die Bank ein vorbehaltloses Widerrufsrecht einräumen wollte, ohne dass die gesetzlichen Voraussetzungen für ein Widerrufsrecht überhaupt vorlagen (BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12 –, juris).

Selbst wenn mit einer nochmaligen Belehrung ein vertragliches Widerrufsrecht eingeräumt worden wäre, so ist dieses Recht jedenfalls verfristet. Wird einem Vertragspartner vertraglich ein Widerrufsrecht eingeräumt, das ihm nach dem Gesetz nicht zusteht, bestimmt sich der Inhalt des Widerrufsrechts ausschließlich nach der vertraglichen Vereinbarung und nicht nach den verbraucherrechtlichen Grundsätzen zur Ordnungsgemäßheit einer Widerrufsbelehrung beziehungsweise der vertraglichen Pflichtangaben (BGH, Urteil vom 22. Mai 2012 – II ZR 148/11 –, juris). Mit dieser Maßgabe wäre im gegebenen Fall ein vertragliches Widerrufsrecht jedenfalls längst erloschen.

Die Antragstellerin sollte den Widerruf nicht weiter verfolgen.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

35

b) Kontoführung

Etliche Antragsteller beklagten sich darüber, dass die Bank das bisherige Kontoführungsmodell durch ein anderes, mit einem höheren Entgelt verbundenes Modell ersetzt hatte. Andere waren nicht einverstanden damit, dass ihr bislang kostenlos geführtes Konto in ein kostenpflichtiges umgewandelt werden sollte oder aber die Funktionalität des Onlinebanking von der Bank gekündigt wurde. In diesen Fällen klärte der Streitschlichter darüber auf, dass eine Bank unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschrift des § 675g BGB beziehungsweise der Fristenregelung in Nummer 12 Absatz 5 ABG Banken durchaus eine Vertragsänderung bei auf Dauer vom Kunden in Anspruch genommenen Hauptleistungen anbieten und so auf eine Vertragsänderung hinwirken kann; vor dem Hintergrund der Vertragsfreiheit muss die Bank auf das Widerspruchsrecht des Bankkunden hinweisen. Nur dann gilt im Falle der Nichtklärung eines Widerspruchs das Vertragsänderungsangebot der Bank als vom Kunden angenommen. Dass diese gesetzlichen Vorgaben zu Lasten der Kunden seitens der Banken nicht immer eingehalten wurden, zeigt der Schlichtungsvorschlag P 7/18:

Die Beschwerdeführerin wendet sich dagegen, dass die Bank ihr kostenfreies Onlinekonto auf das sogenannte Standardmodell umgestellt habe und nunmehr entsprechende Gebühren berechne.

Die Bank tritt dem unter Hinweis auf ihr an die Beschwerdeführerin gerichtetes Schreiben vom 22. September 2017 entgegen, mit dem die Änderung der Konditionen mitgeteilt worden sei.

Die Beschwerde ist begründet.

Die der Beschwerdeführerin berechneten (Mehr-)Gebühren entbehren einer rechtlichen Grundlage.

Insoweit gilt zunächst der allgemeine Grundsatz, dass Verträge einzuhalten sind („pacta sunt servanda“). Dieser Grundsatz gilt allerdings nicht uneingeschränkt. Bankvertragliche Geschäftsbeziehungen sind oft auf Dauer angelegt, weshalb die ursprünglich festgelegten

Konditionen nicht für alle Zeit verbindlich sein müssen. Eine solche Bindung könnte dazu führen, dass sich die Leistungen der Bank vom allgemeinen Markt- und Preisniveau abkoppeln würden und ein schleichender Preisverfall einträte.

§ 675 g BGB eröffnet daher die Möglichkeit, Vereinbarungen zu treffen, die nachträgliche Vertragsänderungen auch in der Weise vorsehen, dass bei rechtzeitiger Beantragung seitens der Bank (mindestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Inkrafttreten der Änderung, § 675 g Absatz 1 BGB) die Zustimmung des Kunden dann als erteilt gilt, wenn dieser nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt seine Ablehnung erklärt (§ 675 g Absatz 2 BGB).

Entsprechend diesen gesetzlichen Vorgaben ist Ziffer 12 (5) der hier zugrunde liegenden AGB ausgestaltet. Die Bank kann daher grundsätzlich nach ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf neue Preisbestimmungen, Preisanpassungen und -änderungen hinwirken.

An diese Vorgaben hat die Bank sich aber nicht gehalten. Auf die Genehmigungswirkung eines Stillschweigens (des Kunden), dem eine Vertragsänderung angetragen wird, hat die Bank nach ihren AGB und gemäß § 675 g Absatz 2 BGB hinzuweisen. Das ist nicht geschehen. Das Schreiben der Bank vom 22. September 2017 ist überhaupt nicht als Antrag auf eine Vertragsänderung ausgestaltet, sondern enthält lediglich die einseitige Ankündigung neuer Konditionen.

Außerdem steht in Frage, ob die Bank vorliegend auf die generelle Einführung neuer preislicher Konditionen aus war. Die Bank trägt dazu uneinheitlich vor.

Das Schreiben vom 22. September 2017 knüpft daran an, dass die Beschwerdeführerin den „erforderlichen Rahmen“ nicht mehr nutze. Was darunter zu verstehen sein soll, erschließt sich schon nicht. In welchem Rahmen die Beschwerdeführerin nach dem ursprünglichen Vertrag etwas nutzen musste und welche

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11
DIE STREITSCHLICHTER	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69
ANHANG	73

A) KREDITGESCHÄFT	24
B) KONTOFÜHRUNG	35
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
D) ANLAGEBERATUNG	45
E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
F) SPARVERKEHR	58
G) DEPOTFÜHRUNG	62
H) ANDERE SACHGEBIETE	66

36

Bedeutung dies für das Preisgefüge der Bank haben soll, ist nicht im Ansatz dargetan worden.

Die im Beschwerdeverfahren abgegebene Stellungnahme der Bank geht demgegenüber von „Sonderkonditionen“ aus, die früher gewährt wurden. Wenn der Beschwerdeführerin individuell besondere Konditionen zugebilligt wurden, wird nicht greifbar, weshalb die Bank davon nun Abstand nehmen will und auf welcher tatsächlichen und rechtlichen Grundlage dies möglich sein soll.

Andererseits verhält sich die Stellungnahme der Bank auch zu einem vormaligen Kontomodell, das sie nicht mehr als verbindlich ansieht. Falls die Bank generell eine Änderung des früheren Kontomodells erstrebt, gelten die eingangs aufgezeigten Grundsätze, die hier – wie erläutert – nicht beachtet wurden.

Die Bank sollte die Mehrgebühren erstatten.

Häufig verlangten die Antragsteller Kontoführungsgebühren für ein als Gehaltskonto deklariertes und grundsätzlich unentgeltlich geführtes Konto zurück, die die Bank nur deshalb vom Kontoguthaben in Abzug brachte, weil der Arbeitgeber seine Gehaltsüberweisung nicht mit dem entsprechenden Code beziehungsweise Textschlüssel gekennzeichnet hatte und die Bank entsprechende Einzahlungen nicht als „Gehaltszahlung“ erkannte. Die Streitschlichter sind sich in diesen Fällen einig darüber, dass sich die Kunden zu Recht auf die vertraglich vereinbarte Gebührenbefreiung berufen, soweit unstrittig ist, dass die regelmäßigen Einzahlungen auf das Konto tatsächlich Gehaltszahlungen sind. Dass lediglich (in formeller Hinsicht) der Textschlüssel fehlt, kann eine Bank dann nicht gegen die vertraglich vereinbarte Gebührenfreiheit einwenden, wie der Schlichtungsvorschlag C 2/18 zeigt:

Die Beschwerdeführer verlangen die kostenfreie Führung eines Gemeinschaftskontos als Gehaltskonto. Dies lehnt die Beschwerdegegnerin unter Hinweis darauf, dass der von ihr geforderte Textschlüssel bei den Überweisungen nicht verwendet werde, ab.

Die Beschwerde ist begründet. Die Beschwerdegegnerin kann die Anerkennung des Kontos als Gehaltskonto nicht von der Angabe irgendwel-

cher Textschlüssel abhängig machen, wenn, wie hier, unstreitig ist, dass die eingehenden Zahlungen tatsächlich Gehaltszahlungen darstellen.

Die Beschwerdegegnerin hat zwar davon abgesehen, mir die vertraglich vereinbarten Vorgaben vorzulegen, aus denen sich die Voraussetzungen der jeweiligen Kontomodelle ergeben. Ich bin deshalb darauf angewiesen, mich aus allgemein zugänglichen Quellen zu informieren (...). Danach – und auch nach dem Sachvortrag im vorliegenden Verfahren – ist für die Führung eines Girokontos als Gehaltskonto lediglich Voraussetzung, dass auf dem Konto regelmäßig Eingänge aus Gehalt, Lohn oder Rente eingehen. Diese Voraussetzung ist hier unstreitig erfüllt. Nach den zwischen den Parteien getroffenen vertraglichen Vereinbarungen ist die Angabe eines bestimmten Textschlüssels nicht Voraussetzung für die Führung eines Kontos als Gehaltskonto. Eines entsprechenden Nachweises sowie der Diskussion darüber, wer denn nun beweisbelastet ist, bedarf es nicht: dass es sich bei den monatlichen Eingängen in Höhe von 450,00 Euro um das Gehalt der Beschwerdeführerin handelt, ist unstreitig. Im Übrigen haben die Beschwerdeführer in ihrer Stellungnahme vom 21. März 2018 schlüssig und nachvollziehbar dargelegt, weshalb der Arbeitgeber den geforderten Textschlüssel nicht angibt.

Bei dieser Sachlage besteht somit nicht der geringste Zweifel daran, dass das Konto seitens der Beschwerdeführer als Gehaltskonto geführt wird. Die Voraussetzung für die „Privilegierung“ eines Girokontos als Gehaltskonto, nämlich der regelmäßige Zufluss von Lohn oder Gehalt beziehungsweise Rente, ist gewahrt. Damit ist das Konto auch entgeltfrei zu führen.

Die Beschwerdegegnerin sollte deshalb zur gütlichen Beilegung des Streits die berechneten Entgelte erstatten und das Konto zukünftig entgeltfrei führen.

In einigen Fällen verlangten die Antragsteller Auskünfte zu Kontobewegungen aus verschiedensten Anlässen. Dabei liegen die Kontobewegungen oft so lange zurück, dass eine Bank aufgrund des Ablaufs von Aufbewahrungsfristen über keinerlei Unterlagen mehr verfügt, um einem Auskunftsinteresse des

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

37

Kunden nachzukommen. Der Streitschlichter klärte in diesen Fällen darüber auf, dass ein Auskunftsrecht zwar grundsätzlich bestehe, nicht aber nach Ablauf der handelsrechtlichen Aufbewahrungspflicht und Vernichtung entsprechender Unterlagen. Die Kunden mussten akzeptieren, dass ein auf eine unmögliche Leistung gerichteter Anspruch nicht bestehen kann, wie der Schlichtungsvorschlag W 81/17 zeigt:

Die Antragstellerin verlangt durch ihre Ersatzbevollmächtigte umfangreiche Auskünfte über den Stand ihrer Konten und derjenigen ihres verstorbenen Ehemanns, dessen Alleinerbin sie ist, und zwar ab 1. Januar 2007. Die meisten Konten sind seit Jahren aufgelöst. Im Schreiben an die Kundenbeschwerdestelle vom 17. April 2018 verlangt sie Belege zu den Kontenbewegungen auf den Konten (...). Vorgelegt hat die Bank die Umsatzlisten und zum Teil Auszüge zu den Konten (...). Ebenfalls liegt eine Kopie einer Kontovollmacht für sämtliche Konten der Antragstellerin zugunsten Frau E., der Tochter der Antragstellerin, vom 18.6.2007 vor. Die Antragstellerin verlangt Auskunft über weitere Kontovollmachten.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Unstreitig ist wohl, dass die Bank der Antragstellerin und ihrem verstorbenen Ehemann für alle bei ihr unterhaltenen Konten bereits die üblichen Kontoauszüge erteilt hat. Dazu war sie nach § 675, 666 BGB verpflichtet (BGH WM 1989, 518, 519; BGH WM 1985, 1098, 1099; Hadding/Häuser ZHR 1981, 164/65). Gleichwohl kann ein Kontoinhaber, der von seinem Kreditinstitut schon über bestimmte Vorgänge unterrichtet worden ist, zur Ergänzung seiner Kontounterlagen hierüber erneut Auskunft verlangen, wenn er glaubhaft macht, dass die erteilten Informationen verloren gegangen sind und dem Kreditinstitut die erneute Auskunftserteilung noch möglich und zumutbar ist (BGH WM 1989, 518, 519; BGH WM 1985, 1098). Dieser Anspruch gilt auch für die Erbin eines Kontoinhabers (BGH WM 1989, 518, 519). Die Antragstellerin hat nichts dazu vorgebracht, warum ihr die erteilten Informationen nicht mehr zur Verfügung stehen. Unabhängig davon stehen dem geltend gemachten Auskunftsanspruch folgende zwei Gesichtspunkte entgegen: Als zeitliche Zumutbarkeitsgrenze für die Auskunftspflicht

der Bank wird allgemein die handelsrechtliche Aufbewahrungsfrist von zehn Jahren nach § 257 Absatz 1 Nummer 1 und 4 HGB angesehen (OLG Hamm NZG 2006, 620; OLG München WM 2006, 523, 524; Baumbach/Hopt/Merkt, § 257 HGB Randnotiz 3), die hier für die verschiedenen Konten abgelaufen ist. Es kommt als Zweites hinzu, dass die fraglichen Konten aufgelöst sind. Einem umfassenden Rechnungslegungsanspruch, wie ihn die Antragstellerin geltend macht, steht nach der Rechtsprechung des BGH aber entgegen, dass die Bank in unzumutbarer Weise belastet würde, wollte man von ihr verlangen, bei Kontoauflösungen stets auf Verlangen noch einmal eine erschöpfende, übersichtliche und verständliche Darlegung sämtlicher Kontobewegungen seit der Kontoeröffnung zu geben und entsprechende Belege vorzulegen. Eine solche Verpflichtung würde gegen Treu und Glauben verstoßen (BGH WM 1985, 1098, 1100).

Immer wieder monieren Kunden in ihren Anträgen, dass die kontoführende Bank einen Pfändungs- und Überweisungsbeschluss beachtet, den sie aus meist wichtigen Gründen für unwirksam erachten. Dabei übersehen die Antragsteller, dass eine Bank als Drittschuldner einer Pfändung Folge zu leisten hat und es auch nicht ihre Aufgabe ist, Einwände – etwa gegen die zugrunde liegende Forderung – gegen den ergangenen Pfändungs- und Überweisungsbeschluss zu erheben. Mit der Zustellung eines Pfändungs- und Überweisungsbeschlusses wird eine Kontopfändung rechtswirksam. Die Bank ist Drittschuldnerin und muss sich an die Pfändung halten, und zwar grundsätzlich ohne die Möglichkeit, daran etwas zu ändern. Durch die Kontopfändung ist die Bank verpflichtet, das Guthaben auf dem Konto im gepfändeten Umfang an den Gläubiger auszahlen. Ob dies nun im Interesse des Kunden und Schuldners ist, spielt dabei keine Rolle (§ 834 Zivilprozessordnung, ZPO), was die Antragsteller immer wieder vergessen, wenn sie die Bank für die mit der Pfändung einhergehenden Probleme verantwortlich zu machen versuchen, wie der Schlichtungsvorschlag E 14/18 aufzeigt:

Der Antragsteller bezahlt seine Rundfunkgebühren nicht. Aus diesem Grund hat das Amt Neukloster-Warin für den NDR Beitragsservice am 23. Mai 2018 eine Pfändungs- und Überweisungsverfügung erlassen, die der Antragsgegnerin am 25. Mai 2018 zugestellt worden

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

38

ist. Mit dieser Pfändungs- und Überweisungsverfügung wurden die gegenwärtigen und zukünftigen Ansprüche des Antragstellers gegen die Antragsgegnerin aus der Geschäftsverbindung, insbesondere das Guthaben auf dem Konto (...) gepfändet.

Dies hält der Antragsteller für skandalös. Er verlangt mit seinem Schlichtungsantrag eine Entschuldigung seitens der Bank, Schadensersatz in Höhe von 60,00 Euro sowie die Freigabe des mittlerweile auf einem Unterkonto separierten Betrages von 240,82 Euro.

Dem tritt die Bank entgegen.

1.

Der Schlichtungsantrag ist unzulässig, soweit der Antragsteller damit eine Entschuldigung der Bank verlangt. Weder mit einer gerichtlichen Klage noch mit einem Schlichtungsantrag kann ein „Anspruch“ auf eine Entschuldigung verfolgt werden. Dies ergibt sich aus dem Wesen der Entschuldigung. Eine gerichtlich angeordnete „Entschuldigung“ wäre keine solche.

2.

Soweit der Antragsteller Schadensersatz verlangt, kann ich seinem Antrag nicht folgen. Die Bank hat keine ihm gegenüber bestehenden Pflichten verletzt. Im Gegenteil: Sie hat sich in jeder Hinsicht richtig verhalten. Dies schließt einen Schadensersatzanspruch aus.

a)

Die Bank hatte die Pfändungs- und Überweisungsverfügung vom 23. Mai 2018 zu befolgen. Die Ansicht, dass eine solche Maßnahme eines richterlichen Beschlusses bedürfe, ist falsch. Der Antragsteller kennt offenbar den Unterschied zwischen einem gerichtlichen Pfändungs- und Überweisungsbeschluss und einer behördlichen Pfändungs- und Überweisungsverfügung nicht. Bei der hier vorliegenden Entscheidung des Amtes Neukloster-Warin handelt es sich um eine behördliche Pfändungs- und Überweisungsverfügung, die ihre Rechtsgrundlage in § 309 Abgabenordnung hat. Sie ist deshalb wirksam und zu beachten.

b)

Die Pfändungs- und Überweisungsverfügung führt dazu, dass das Guthaben des Antragstellers auf dem gepfändeten Konto gepfändet, also der Verfügungsmöglichkeit durch den Antragsteller entzogen ist. Dies gilt nicht nur für ein Guthaben in Höhe des der Pfändung zugrunde liegenden offenen Betrages, sondern für das gesamte Guthaben. Dies ist geltende Rechtslage seit ungefähr 118 Jahren und ich kann mir nicht vorstellen, dass der Gesetzgeber diese Rechtslage aus Anlass des hier vorliegenden Falles ändern wird. Diese Rechtslage hat die Bank beachtet. Nichts, aber überhaupt nichts hat die Antragsgegnerin in diesem Zusammenhang falsch gemacht! Der Einzige, der etwas falsch gemacht hat, war der Antragsteller selbst. Jeder, der seine Rundfunkgebühren nicht bezahlt, weiß, dass ihm eine Kontopfändung droht. Dies weiß auch der Antragsteller. Er hat es halt darauf ankommen lassen. Folglich muss er auch die Konsequenzen tragen. Sein Konto war gepfändet; damit war ihm ein Zugriff hierauf nicht mehr möglich. Damit hat er gerechnet und dies hat er in Kauf genommen. Dafür kann er aber doch nicht andere verantwortlich machen. Die Folgen seines eigenen Verhaltens muss er schon selbst tragen.

c)

Nicht das geringste Verständnis habe ich für seine Forderung nach einer Entschuldigung. Die Antragsgegnerin war es, die sich darum gekümmert hat, dass der der Pfändung zugrunde liegende Zahlungsbetrag separiert und auf einem Unterkonto „geparkt“ wird mit der Folge, dass der Antragsteller über das restliche Guthaben auf dem Konto wieder verfügen kann. Dies war eine Wohltat zugunsten des Antragstellers. Zu dieser Maßnahme wäre die Bank nicht verpflichtet gewesen; sie hat es aus freien Stücken, ohne Zwang, wahrscheinlich sogar noch unentgeltlich und allein in dem Bemühen, dem Antragsteller behilflich zu sein, gemacht. Als „Dank“ erntet sie dafür eine Beschwerde mit der Forderung nach einer Entschuldigung. Auf eine solche Idee muss man erst einmal kommen! Ich frage mich ernsthaft, weshalb der Antragsteller bei dieser Sachlage nicht auf die Idee kommt, sich bei der Bank zu bedanken und sich selbst für sein Verhalten zu entschuldigen.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

39

Dies ist der einzig mögliche Schlichtungsvorschlag, den ich in dieser Situation zu unterbreiten vermag.

Kontoinhaber können ihr Girokonto als Pfändungsschutzkonto (P-Konto) führen lassen, was immer wieder zu Meinungsverschiedenheiten führt. In den meisten Fällen geht es um Meinungsverschiedenheiten über bestehende oder nicht bestehende Pfändungsfreibeträge. Viele Antragsteller gehen rechtsirrig davon aus, dass Guthaben auf einem P-Konto für immer und ewig geschützt sind, wie der folgende Schlichtungsvorschlag W 2/18 zeigt:

Der Beschwerdeführer, der im vorliegenden Verfahren durch seinen Vater als Betreuer vertreten wird, unterhielt bei der Beschwerdegegnerin ein Girokonto, das als P-Konto geführt wurde. Er verlangt mit seiner Beschwerde die Wiedergutschrift zweier aufgrund einer Pfändung ausgekehrter Beträge.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Die Bank war berechtigt und auch verpflichtet, die vorhandenen Guthaben aufgrund der vorliegenden Pfändung auszukehren.

Bei der Annahme, ein auf einem P-Konto vorhandenes Guthaben sei „immer und ewig“ geschützt, wenn der Guthabenstand nur unterhalb der Freigrenze liege, handelt es sich, wie ich in meiner Tätigkeit als Ombudsmann immer wieder erlebe, um einen weit verbreiteten Irrtum. Tatsächlich bietet ein P-Konto einen nur zeitlich begrenzten Schutz. Die Rechtsansicht der Bank ist zutreffend: Das P-Konto erlaubt es Kontoinhabern trotz Kontopfändung, Restguthaben aus dem nicht ausgeschöpften Freibetrag eines Monats einmalig in den nächsten Monat zu übertragen. Im Folgemonat muss dann zunächst das angesparte Geld des Vormonats komplett verbraucht werden. Dafür kann das nicht verbrauchte „neue“ Geld bis zur Höhe des nicht verbrauchten Freibetrags aus diesem Monat wieder in den nächsten Monat übertragen werden. Dies ergibt sich, eindeutig und auch relativ verständlich, aus § 850 k Absatz 1 Satz 1 und Satz 3 Zivilprozessordnung (ZPO). In Ausnahmefällen ist nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (Urteil vom 4. Dezember 2014 – XII ZR 115/14) auch eine Übertragung in den zweiten

folgenden Monat möglich; ein derartiger Ausnahmefall liegt hier aber, soweit ich dies aufgrund der mir vorliegenden Unterlagen beurteilen kann, nicht vor. Die „Befürchtung“ des Betreuers des Beschwerdeführers, dass ein P-Konto de facto am Ende eines jeden Monats „geräumt“ werden müsse, trifft also im Ergebnis durchaus zu. Dies mag man, wenn man in der Situation des Pfändungsschuldners ist, nur schwerlich verstehen. Die bestehende gesetzliche Regelung ist halt, wie dies in der Politik oft der Fall ist, ein Kompromiss zwischen den Interessen des Schuldners an der Wahrung seiner Existenzgrundlage und denjenigen des Gläubigers an der Durchsetzbarkeit seiner titulierten Forderung. Für denjenigen, der nicht selbst unmittelbar betroffen ist, also etwa für einen Ombudsmann, stellt sich die gesetzliche Regelung schon eher als verständlich dar.

Die Annahme, die Bank habe sich dadurch schadensersatzpflichtig gemacht, dass sie den Beschwerdeführer beziehungsweise dessen Betreuer nicht über diese Konsequenz aufgeklärt habe, ist fernliegend. Einmal abgesehen von der Frage, inwieweit Banken grundsätzlich zur Rechtsberatung verpflichtet sind, scheidet eine solche Beratungspflicht jedenfalls deshalb aus, weil sich die Konsequenzen eines P-Kontos eindeutig aus dem Gesetz ergeben. Im Übrigen weist die Bank zu Recht darauf hin, dass dem Beschwerdeführer durch die Auskehrung kein Schaden entstanden ist, nachdem seine Verbindlichkeiten bei seinen Gläubigern, die er selbstverständlich trotz P-Konto weiterhin zu erfüllen hat, entsprechend vermindert worden sind.

Das Verhalten der Bank war deshalb in jeder Hinsicht korrekt. Damit sollte der Beschwerdeführer sich abfinden.

Verlangen Banken für die Auflösung einer von einem Erblasser eingegangenen Geschäftsverbindung von dem Erben beziehungsweise von der Miterbengemeinschaft ein in einem „Nachlassauftrag“ vereinbartes Entgelt, so ist dieses AGB-rechtlich kontrollfähig und deswegen unwirksam, weil die Beendigung einer Geschäftsverbindung (zu dem Erben beziehungsweise zu den Miterben) keine entgeltfähige Sonderleistung darstellt. Ein solches Entgelt sollten die Banken erstatten, wie der Schlichtungsvorschlag R 20/18 aufzeigt:

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

40

Die Antragstellerinnen verlangen als Erbengemeinschaft, vertreten durch eine von ihnen, die Erstattung einer Bearbeitungsgebühr von 80 Euro, die ihnen die Bank aufgrund eines „Nachlassauftrags“ vom 26. Mai 2017 zur Abwicklung der Geschäftsverbindung ihres verstorbenen Vaters mit der Bank in Rechnung gestellt hat. Die Antragstellerinnen sind der Meinung, es gäbe für diese Gebühr keine Rechtsgrundlage.

Die Bank weist darauf hin, dass die mit dem „Nachlassauftrag“ verbundene Dienstleistung keine gesetzliche oder vertragliche Pflicht zum Gegenstand habe und dass es sich nicht um eine Aufgabe gehandelt habe, die sie nur im eigenen Interesse wahrnehme. Mit Rücksicht auf die langjährige Geschäftsverbindung habe man nur eine ermäßigte Gebühr erhoben.

Die Beschwerde ist begründet.

Den Antragstellerinnen steht als Erbengemeinschaft ein Anspruch aus ungerechtfertigter Bereicherung (§ 812 Absatz 1 Satz 1 Fall 1 BGB) in Höhe der von ihnen entrichteten Bearbeitungsgebühr zu, da sie diese rechtsgrundlos erbracht haben. Die Entgeltklausel in Nummer 5 des Nachlassauftrags hält einer Inhaltskontrolle nicht stand; sie steht auch im Widerspruch zu Nummer 12 Absatz 3 AGB der Banken. Der „Nachlassauftrag“ ist keine kontrollfreie Individualvereinbarung im Sinne des § 305 Absatz 1 Satz 3 BGB, da die Bank den vorformulierten Text nicht inhaltlich zur Disposition gestellt und sich nicht deutlich und ernsthaft zur gewünschten Änderung des Textes bereit erklärt hat (BGH ZIP 2018, 1123), sondern ein sogenannter Formularvertrag, den die Bank wahrscheinlich für eine Vielzahl von Fällen vorformuliert hat und ihren Kunden stellt. Da es sich um einen Verbrauchervertrag handelt, gelten nach § 310 Absatz 3 Nummer 1 BGB die Allgemeinen Geschäftsbedingungen als vom Unternehmer gestellt und findet nach § 310 Absatz 3 Nummer 2 BGB die Inhaltskontrolle auch dann Anwendung, wenn vorformulierte Vertragsbedingungen nur zur einmaligen Verwendung bestimmt sind und der Verbraucher auf deren Inhalt keinen Einfluss nehmen konnte. Der „Nachlassauftrag“ unterliegt daher der Inhaltskontrolle nach § 307 Absatz 1 BGB und ist nach § 307 Absatz 3 BGB unwirk-

sam. Die Entgeltklausel betrifft keine Preisnebenabrede für eine echte (Gegen-)Leistung der Bank im Interesse des Kreditnehmers, sondern damit will die Bank ersichtlich allgemeine Betriebskosten auf die Antragsteller abwälzen (vergleiche dazu BGH WM 2016, 699, Textziffer 23). In dem „Nachlassauftrag“ werden zunächst nur die Angaben aus einem Erbschein übernommen, wer der Erblasser ist und wer die Erben sind. Der Auftrag lautet sodann auf Auflösung der drei von dem Erbfall betroffenen Konten. Anschließend werden die der Bank mitgeteilten anderweitigen Bankverbindungen der Erben festgehalten und in eingerahmten „Bemerkungen“ ausgeführt, dass das Girokonto nach Auflösung der Geschäftsanteile und eines Mehrzinsatzsparkontos sowie nach Überweisung je 1/2 an die beiden Erben und Einbehalt der Abwicklungsgebühr gelöscht werde. Die Bank dokumentiert damit einmal, was sie aufgrund der Giroverträge auch ohne diese Vereinbarung ausführen müsste. Denn mit dem Erbfall waren die Antragsteller in Erbengemeinschaft als Gesamtrechtsnachfolger ihres Vaters in dessen Geschäftsverbindung mit der Bank eingerückt (§§ 1922 Absatz 1, 2032 Absatz 1 BGB) und somit Kontoinhaber. Die Erbengemeinschaft hat sodann in dem Nachlassauftrag die ererbte Geschäftsverbindung mit der Bank einvernehmlich aufgelöst und die Miterben haben als Teilauseinandersetzung die hälftige Überweisung der jeweiligen Kontostände auf ihre Konten bei anderen Kreditinstituten veranlasst. Zu diesen Überweisungen war die Bank aufgrund des Girovertrags verpflichtet und erhielt im Zweifel dafür mit der Kontoführungsgebühr auch ein Entgelt. Das Einverständnis der Bank mit der Auflösung der Geschäftsverbindung und der Girokonten ist keine entgeltfähige Sonderleistung. Das folgt schon aus § 675 h Absatz 4 BGB. Danach kann die Bank mit dem Kontoinhaber für dessen Kündigung des Giroverhältnisses kein Entgelt vereinbaren. Da der Kontoinhaber nach § 675 h Absatz 1 BGB und Nummer 18 Absatz 1 AGB der Banken den Girovertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen kann, kann für die wirkungsgleiche einvernehmliche Auflösung nichts anderes gelten. Die Akzeptanz der auch durch (einseitige) Kündigung möglichen Beendigung der Geschäftsverbindung durch die Bank ist keine entgeltfähige „Sonderleistung“.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

41

Diese Ergebnis entspricht einem Anerkenntnisurteil des BGH (WM 2011, 399), welches das Entgelt für „Sonderleistungen“, zum Beispiel für die Verteilung des Nachlasses nach Erbquoten, verworfen hat.

Kündigt eine Bank ein Konto, das nicht als Basiskonto geführt wird, ordentlich und geht der Kontoinhaber gegen eine solche Kündigung vor mit dem Ziel der Vertragsfortsetzung, wenn auch in Form eines Basiskontos, so sind die Frage der Wirksamkeit der Kontokündigung und der mögliche gesetzliche Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags getrennt voneinander zu prüfen. Immer wieder wird demgegenüber von Kunden vorgetragen, dass eine (ordentliche) Kündigung unwirksam sei, weil ein Anspruch auf einen Basiskontovertrag bestünde. Hier werden die Vertragsverhältnisse unzulässig vermengt, wie der Schlichtungsvorschlag M 3/18 aufzeigt:

Der Beschwerdeführer wendet sich gegen die von der Bank ausgesprochene Kündigung der Geschäftsbeziehung und besteht auf einem Basiskonto.

Die Bank hält die Kündigung für rechtmäßig und verweist auf ihre AGB.

Die Beschwerde ist nicht zu befürworten. Sie veranlasst jedoch zusätzliche Hinweise.

Was die Kündigung angeht, sind zwei Vertragssituationen zu unterscheiden. Soweit es um die von der Bank ausgesprochene Kündigung geht, ist diese wirksam, ohne dass es entscheidend auf die Beweggründe der Bank ankommt. Davon zu unterscheiden ist die Frage, ob der Beschwerdeführer einen Anspruch auf die Einrichtung eines neuen Kontos als Basiskonto hat.

Die Beendigung eines Bankvertrags als sogenanntem Zahlungsdiensterahmenvertrag bedarf einer wirksamen – ordentlichen oder außerordentlichen – Kündigung nach Maßgabe von § 675 h BGB beziehungsweise der einschlägigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (BGH, Urteil vom 16. Juli 2013 – XI ZR 260/12 –, juris). Das Kündigungsrecht der Bank ist nicht gesetzlich vorgegeben, sondern bedarf einer (formular)vertraglichen Vereinbarung (§ 675 h Absatz 2 Seite 1 BGB). Um dem Kunden einen angemessenen Umstellungszeit-

raum zu gewähren, muss die Bank eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten einhalten (vergleiche Bunte, in: Schimansky/Bunte/Lwowski [Herausgeber], Bankrechts-Handbuch [3. Aufl 2007] § 24 Randnotiz 11, 17 ff; Staudinger/Sebastian Omlor (2012) BGB § 675 h, Randnotiz 4). Diesen Vorgaben entsprechend ist Nummer 19 Absatz 1 der hier zugrunde liegenden AGB ausgestaltet. Eines besonderen Kündigungsgrundes bedarf es insoweit nicht. An die Kündigungsfrist hat die Bank sich gehalten.

Die ausgesprochene Kündigung verstößt als solche auch nicht gegen die Vorschriften des Zahlungskontengesetzes (ZKG), die am 18. Juni 2016 in Kraft getreten sind. Die Kündigung liegt zwar im zeitlichen Geltungsbereich dieses Gesetzes. Das ZKG gilt auch grundsätzlich für alle Verbraucher sowie für Zahlungsdienstleister, die auf dem Markt Zahlungskonten für Verbraucher anbieten (§ 1 ZKG in der Fassung vom 11. April 2016). Die Vorschriften des Gesetzes gehen gemäß § 4 Absatz 2 ZKG anderweitigen Gestaltungen – also auch vertraglichen Bestimmungen und somit auch AGB – vor.

Eine Bank hat gemäß § 31 Absatz 1 ZKG mit einem Berechtigten einen Basiskontovertrag zu schließen, wenn dessen Antrag die Voraussetzungen des § 33 ZKG erfüllt. Aus dem früheren Bestehen eines Girovertrags kann aber nicht zugleich der Schluss gezogen werden, dass die Bank den Bestandsvertrag ohne Weiteres als Basiskonto fortführen müsste und nur unter den Voraussetzungen des § 42 ZKG kündigen darf.

Ein Basiskonto im Sinne des ZKG ist gemäß § 30 Absatz 2 ZKG nur ein solches, das aufgrund eines Basiskontovertrags (§§ 31, 38 Absatz 1 ZKG) geführt wird. Ein solcher liegt hier ersichtlich nicht vor. Das ZKG sieht auch nicht die automatische Umwandlung von Bestandskonten in ein Basiskonto vor. Die Begründung eines Basiskontos erfordert vielmehr die Einhaltung eines Antragsverfahrens (§ 33 ZKG) und eines gesonderten Vertrags. Die Durchsetzung des Anspruchs auf Einrichtung eines solchen Kontos ist an ganz bestimmte Vorschriften (Verwaltungsverfahren, Klage) gebunden (§§ 48 ff. ZKG). Diese

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

42

spezialgesetzlichen Vorschriften können nicht mit der Annahme übergangen werden, dass ein Bestandskunde formlos auf einem Basiskonto bestehen könnte.

Ich weiß nicht, ob dem Beschwerdeführer dazu geraten werden kann, bei der Bank ein Basis-konto zu beantragen. Einerseits könnte die Bank einen solchen Antrag ablehnen, wenn der Beschwerdeführer bereits Kündigungsgründe im Sinne von § 42 ZKG zu verantworten hätte. Das lässt sich anhand des vorliegenden Sachverhalts nicht beantworten, denn im Kündigungsschreiben ist nur ganz allgemein von einem „Verhalten“ des Beschwerdeführers, das wohl beanstandet werden soll, die Rede. Außerdem ist zu beachten, dass ein Basis-konto nur für Verbraucher zur Verfügung steht (§ 1 ZKG), also nicht für gewerbliche Zwecke beantragt werden kann. Dazu hat der Beschwerdeführer zuletzt vorgetragen, nicht mehr als Selbstständiger tätig zu sein und auf das Firmenkonto verzichten zu können.

Ich möchte daher beiden Parteien zu einem Gespräch raten, ob nicht doch eine Grundlage besteht, ein Basiskonto einzurichten.

Vorsorglich weise ich noch darauf hin, dass Auseinandersetzungen, welche die genossenschaftliche Kooperation als solche betreffen, einer Schlichtung nicht zugänglich sind. Dies fällt unter die Zuständigkeit ihrer Gremien. Zur genossenschaftlichen Mitgliedschaft und zu den Geschäftsanteilen ergeht daher kein Schlichtungsvorschlag.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

43

c) Basiskonto / Girokonto für jedermann

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

Oft verlangten die Antragsteller nach vorhergehender Kündigung der gesamten Geschäftsverbindung durch die Bank den Abschluss eines Basiskontovertrages, um weiterhin am Zahlungsverkehr teilnehmen zu können. Gegenstand eines solchen Streitbeilegungsverfahrens ist in solchen Fällen zum einen die Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung der Geschäftsbeziehung und zum anderen das Bestehen eines materiellen Anspruchs auf ein Basiskonto. Im nachfolgend zitierten Schlichtungsvorschlag S 78/18 kam erschwerend hinzu, dass die Antragstellerin eine Anhängerin der sogenannten Reichsbürgerbewegung war und unverkennbar schon in ihrer Antragstellung die Existenz der Bundesrepublik Deutschland als souveränen Rechtsstaat sowie die Wirksamkeit seiner Gesetze in Frage stellte:

Die Antragstellerin unterhielt bei der Antragsgegnerin mehrere Konten. Nachdem für eines dieser Konten, möglicherweise auch für die gesamte Geschäftsverbindung, eine Pfändungs- und Einziehungsverfügung des Hauptzollamtes Braunschweig erging, hat sich die Antragstellerin hierüber mit der Begründung beschwert, dass die für die Antragsgegnerin geltenden Gesetze für sie keine Geltung hätten. Daraufhin hat die Antragsgegnerin mit Schreiben vom 12. Juli 2018 die Kündigung der

gesamten Geschäftsverbindung mit Wirkung zum 30. September 2018 erklärt. Zudem verweigert die Antragsgegnerin der Antragstellerin die Einrichtung eines Basiskontos.

Hiergegen wendet sich die Antragstellerin mit ihrem Schlichtungsantrag.

Dem Schlichtungsantrag ist nicht zu entsprechen.

1.
Es mag sein, dass die Antragstellerin die geltende Gesetze nicht anerkennt. Diese Ansicht teile ich nicht und ich werde sie auch nie teilen; ich respektiere sie aber. Im Gegenzug erwarte ich von der Antragstellerin aber, dass sie es akzeptiert, dass andere ihre Ansichten ebenso nicht teilen und sich, anders als sie, an die gesetzlichen Vorschriften halten. Genau dies hat die Antragsgegnerin getan und die Pfändungs- und Einziehungsverfügung, die wirksam ist, beachtet. Hiergegen lässt sich nichts einwenden.

2.
Die Antragstellerin kann auch nicht mit Erfolg Einwendungen gegen die von der Antragsgegnerin erklärte Kündigung der Geschäftsbeziehung erheben. Die Antragsgegnerin hat bereits im Kündigungsschreiben vom 12. Juli 2018 klargestellt, dass sie die Kündigung auf die Bestimmung in Ziffer 19 Absatz 1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen – das ist kein Gesetz, sondern eine von der Antragstellerin selbst eingegangene vertragliche Vereinbarung und von ihr deshalb auch zu beachten! – stützt. Eine solche Kündigung bedarf keines Kündigungsgrundes, sie ist jederzeit möglich und erfordert lediglich die Einhaltung bestimmter formaler Voraussetzungen, also insbesondere der Einhaltung einer Kündigungsfrist. Sind diese Voraussetzungen – wie hier – gewahrt, bedarf es keiner zusätzlichen Abwägung zwischen dem Interesse der Antragstellerin an der Fortführung der Geschäftsverbindung und dem Interesse der Bank an deren Beendigung; auch eine Rechtfertigung der Kündigung im Hinblick auf die – über § 242 BGB in das Zivilrecht einfließende – mittelbare Drittwirkung

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

44

des Artikel 3 Absatz 1 GG und den dort geregelten allgemeinen Gleichheitssatz ist nicht erforderlich (BGH vom 15. Januar 2013 – XI ZR 22/12). Dem Ombudsmann ist es deshalb, wie im Übrigen einem ordentlichen Gericht auch, verwehrt, diejenigen Umstände, die die Antragsgegnerin letztlich zur Kündigung veranlassen haben, zu überprüfen.

3.

Die Antragsgegnerin verweigert der Antragstellerin auch zu Recht die Einrichtung eines Basiskontos. Richtig ist zwar, dass seit dem 19. Juni 2016 auf der Grundlage von § 31 des Gesetzes über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten sowie den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Zahlungskontengesetz – ZKG) jedermann einen Anspruch auf Einrichtung eines sogenannten Basiskontos hat. Die Antragsgegnerin hat vorliegend den Antrag auf Abschluss eines Basiskontos aber zu Recht abgelehnt. Dies ergibt sich aus § 36 Absatz 1 Ziffer 3 ZKG. Danach kann der Antrag auf Abschluss eines Basiskontovertrages abgelehnt werden, wenn der Verpflichtete – das ist die Bank – die Sorgfaltspflichten im Hinblick auf die Aufnahme und das Unterhalten einer Geschäftsbeziehung zu diesem Berechtigten – das ist der Bankkunde – nicht erfüllen kann. Zu diesen Sorgfaltspflichten der Bank gehört auch die Identifizierung des Vertragspartners anhand eines gültigen Ausweispapieres, § 10 Absatz 1 Ziffer 1 des Gesetzes über das Aufspüren von Gewinnen aus schweren Straftaten (Geldwäschegesetz – GwG). Eine solche Identifizierung hat hier nicht stattgefunden und kann auch nicht stattfinden, nachdem die Antragstellerin kein Ausweispapier der Bundesrepublik Deutschland besitzt. Somit kann für die Antragstellerin ein Basiskonto nicht eingerichtet werden.

Bei dieser Sachlage kommt ein für die Antragstellerin günstiger Schlichtungsvorschlag nicht in Betracht.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

45

d) Anlageberatung

In vielen Fällen hatten Antragsteller – teils auf Empfehlung der Bank, teils auf eigene Initiative – Aktienfondsanteile, Anleihen, Beteiligungen oder Zertifikate erworben und teilweise erhebliche (häufig nicht realisierte) Verluste erlitten, für die sie die Bank verantwortlich machen. Oft konnte aufgrund der unterschiedlichen Darstellungen des Beratungsverlaufs von den Streitschlichtern nicht eindeutig festgestellt werden, dass eine Falschberatung der Bank ursächlich für die Verluste war.

Nach der Rechtsprechung haben sich der Beratungsinhalt und Beratungsumfang stets an den konkreten Umständen des Einzelfalls auszurichten; die persönlichen Verhältnisse des Kunden und dessen Wissen und Erfahrungen sowie dessen Wünsche müssen berücksichtigt werden. Ein bereits erfahrener Anleger ist nicht in gleichem Maße aufklärungsbedürftig wie ein gänzlich unerfahrener Anlageinteressent.¹² Auf das Anlageobjekt bezogen hat sich die Beratung an der Funktionsweise und allgemeinen wie objektspezifischen Risiken auszurichten, die für die Anlageentscheidung wesentliche Bedeutung haben oder haben können.¹³

Die Antragsteller gehen dabei oft rechtsirrig davon aus, dass eine schlechte und schadenersatzbegründende Beratung schon deshalb vorliege, wenn sich eine Kapitalanlage negativ entwickle. Diese weitverbreitete Ansicht ist allerdings rechtlich nicht haltbar, schuldet eine Bank aus einem Beratungsvertrag heraus doch lediglich eine ordnungsgemäße Sachverhaltsermittlung und eine daran ausgerichtete Beratung des Anlegers. Sie schuldet nicht die von Anlegern regelmäßig gewünschte positive Entwicklung der Kapitalanlage. Das Risiko, dass sich eine Anlageentscheidung im Nachhinein als falsch erweist, trägt der Anleger (BGH, Urteil vom 14. Juli 2009 – XI ZR 152/08). In gleicher Weise ungerechtfertigt ist der oft erhobene Vorwurf, die Bank habe den Anleger im weiteren Verlauf nicht betreut. Eine solche Betreuung schuldet die Bank nicht, es sei denn, eine solche Vermögensbetreuungspflicht wird ausdrücklich vertraglich vereinbart. Der Anleger ist somit selbst gehalten, die Entwicklung des eigenen Depots zu überwachen und eventuell erforderliche Maßnahmen zu ergreifen. Dies ist nicht Aufgabe der Bank. Wie weit die beratungsvertraglichen Pflichten gehen, veranschaulicht der Schlichtungsvorschlag K 116/17:

Der Beschwerdeführer hat im Jahr 2015 für insgesamt 140.000,00 Euro verschiedene Fondsbeteiligungen gezeichnet (vergleiche Vermögensübersicht per 7. November 2017), die derzeit eine kursmäßige Negativentwicklung in Höhe von zirka 5.000,00 Euro aufweisen. Er verlangt Schadensersatz, weil er falsch beraten worden sei. Er habe eine risikoarme Anlage für einen Zeitraum von drei bis sechs Jahren gewünscht. Die mit den Anlagen verbundenen Kosten seien ihm nicht aufgezeigt worden.

Die Bank tritt dem unter Vorlage von Beratungsunterlagen entgegen. Sie hat kulanztweise 450,00 Euro erstattet.

Die Beschwerde kann ich nicht befürworten.

Ein zum Schadensersatz verpflichtender Verstoß gegen beratungsvertragliche Pflichten der Bank (§ 280 BGB) ist vom Beschwerdeführer nicht schlüssig vorgetragen worden. Für haftungsbegründende Beratungsfehler ist nach ständiger höchstrichterlicher Rechtsprechung der Anleger, hier der Beschwerdeführer als Anspruchsteller, darlegungspflichtig (vergleiche BGH, Beschluss vom 17. September 2009 –, XI ZR 264/08 –, BKR 2009, 471; Urteil vom 27. Juni 2000 –, XI ZR 174/99 –, WM 2000, 1685). Diesen Anforderungen genügt die Beschwerdebegründung nicht.

Auszugehen ist zunächst davon, dass der Erwerber von Finanzinstrumenten grundsätzlich das typische Anlagerisiko selbst zu tragen hat und dieses nicht auf die beratende Bank abwälzen kann. Mit dieser Vorgabe fehlt es hier an der Darlegung eines haftungsbegründenden Beratungsfehlers (§ 280 BGB).

¹² Vergleiche etwa BGH, Urteil vom 27. November 2012 –, XI ZR 384/11 –, BGH, Urteil vom 22. März 2011 –, XI ZR 33/10 –, WM 2011, 682.

¹³ Vergleiche BGH, Urteil vom 22. März 2011 –, XI ZR 33/10 –, WM 2011, 682; BGH, Urteil vom 14. Juli 2009 –, XI ZR 152/08 –, WM 2009, 1647; BGH, Urteil vom 9. Mai 2000 –, XI ZR 159/99 –, WM 2000, 1441; BGH, Urteil vom 6. Juli 1993 –, XI ZR 12/93 –, NJW 1993, 2433; ständige Rechtsprechung.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

46

Was die vom Beschwerdeführer verfolgte Anlagestrategie angeht, so hat er erkennbar unrealistische Vorstellungen gehegt. Eine völlig sichere Kapitalanlage mit garantiertem Kapitalerhalt gibt es nicht. Insbesondere dann, wenn es um Fondsbeteiligungen geht, ist ein erwarteter Ertrag regelmäßig nicht ohne ein gewisses Verlustrisiko zu erreichen (vergleiche BGH, Urteil vom 11. Dezember 2014 – III ZR 365/13 –, juris mit weiteren Nachweisen). Das sollte inzwischen allgemein bekannt sein. Das Risiko, das sich hier – bislang ohne wirtschaftliche Realisierung – kursmäßig verwirklicht hat, ist auch nur als eher mäßig einzuordnen. Festzuhalten bleibt jedenfalls, dass ein Anleger, der eine Alternative zu den niedrigen Zinsen konventioneller Kapitalanlagen sucht, dies nicht mit der sicheren Erwartung einer Ertragsgarantie bei sicherem Kapitalerhalt verbinden darf.

Auch bloße Empfehlungen bezüglich eines bestimmten Produkts führen nicht schon zum Schadensersatz. Ein haftungsbegründender Beratungsfehler setzt nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs voraus, dass sich eine Behauptung oder Zusicherung auf objektiv nachprüfbar Angaben bezieht und nicht lediglich subjektive Werturteile oder Anpreisungen vermittelt werden (BGH, Urteil vom 23. April 2013 – XI ZR 405/11 –, juris; Urteil vom 19. September 2006 – XI ZR 204/04). Konkrete Fehlinformationen sind hier nicht objektivierbar.

Dem Beschwerdeführer, der den Beratungsverlauf nur sehr summarisch schildert, muss ich vielmehr vorhalten, dass ihm diejenigen Informationen, deren Kenntnis er in Abrede stellt, durchaus zugänglich gemacht wurden. Er hat sie jedoch nicht zur Kenntnis genommen. Unstreitig wurden ihm zusätzlich zur mündlichen Beratung Produktinformationen ausgehändigt, aus denen sich bereits eindeutig ergibt, dass die Vorstellungen, die er von den Beteiligungen gehabt haben will, nicht zutreffend sind. Hierin werden in übersichtlicher und anschaulicher Form die Funktion sowie die Chancen und Risiken aufgeführt. Auch die Ausgabeaufschläge beziehungsweise Vergütungen werden darin behandelt, ebenso die Verfügbarkeit des eingesetzten Kapitals.

Soweit der Beschwerdeführer zugesteht, er habe dies nicht im Einzelnen „verifiziert“ und auch

auf die Lektüre einer 98-seitigen Dokumentation verzichtet, muss ich ihm weiter vorhalten, dass er aus eigenen Versäumnisse keine Beratungsfehler herleiten kann. Ausgehändigte Informationen muss der Anleger sorgfältig und eingehend lesen (vergleiche BGH, Urteil vom 15. Juli 2010 – III ZR 338/08 –, juris; BGH, Urteil vom 31. März 1992 – XI ZR 70/91 –juris; Urteil vom 14. Juni 2007 – III ZR 125/06). Wenn der Beschwerdeführer die Informationen nicht durchgelesen und blind unterschrieben haben sollte, handelte er auf eigenes Risiko. Wer sich ohne Beratung und gleichsam auf Zuruf zu Anlagen entschließt oder etwa blind einem beliebigen Vorschlag folgt, will sich überhaupt nicht beraten lassen und trifft den Anlageentschluss auf eigene Verantwortung. Die beratungsvertraglichen Pflichten haben nicht die Funktion, nicht aufklärungswillige oder -bedürftige Kunden vor sich selbst zu schützen (BGH, Urteil vom 8. Mai 2001 – XI ZR 192/00 –, BGHZ 147, 343). Die Behauptung nicht erfolgter Beratung erweist sich damit als nicht haltbar.

Der Beschwerdeführer sollte den Anspruch nicht weiter verfolgen und die Kulanzzahlung der Bank akzeptieren.

Werden vom Antragsteller haftungsbegründende Verstöße gegen beratungsvertragliche Pflichten vorgetragen und versäumt es die Beschwerdegegnerin, sich dem Vortrag des Antragstellers entgegenzustellen und den tatsächlichen Verlauf des Beratungsgesprächs darzustellen, haben die Streitschlichter auf Basis des vom Antragsteller unbestritten vorgetragenen Sachverhalts einen den jeweiligen Antragsteller begünstigenden Schlichtungsvorschlag erlassen. Der Antragsgegner ist gut beraten, den Antrag und die darin vorgetragenen Vorwürfe Punkt für Punkt auf Wahrhaftigkeit hin zu überprüfen und für den Fall, dass der Beratungsverlauf fehlerhaft vorgetragen wird, den entsprechenden Pflichtverstoß in einer Gegendarstellung zu bestreiten.

Oftmals beschränken sich Banken in ihrer Stellungnahme auf eine lediglich wertende und den Anspruch ablehnende Darstellung, ohne dass Tatsachen vorgetragen werden, die dem Sachvortrag des Antragstellers entgegengebracht werden. Soweit der Antrag eine schlüssige Darstellung eines schadenersatzbegründenden Beratungsfehlers der Bank enthält, ist ein Streitschlichter gezwungen,

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

47

dem Antragsteller Recht zu geben, wie der folgende Schlichtungsvorschlag W 82/17 zeigt:

Der Beschwerdeführer verlangt die Rückabwicklung einer von ihm im Jahr 2008 gezeichneten Schiffsbeteiligung (HSC Aufbauplan VII Schiffe). Er macht geltend, über Funktion und Risiken der Anlage nicht hinreichend aufgeklärt worden zu sein.

Die Bank tritt dem unter Vorlage von Beratungsunterlagen entgegen.

Die zulässige Beschwerde führt zu einem Vergleichsvorschlag.

Ich kann nicht verhehlen, dass der von den Parteien vorgetragene und nur recht summarisch aufgearbeitete Sachverhalt schillert. Er legt sowohl Schlüssigkeitsbedenken gegen die Stichhaltigkeit der Beschwerdebegründung als auch Bedenken gegen die Erheblichkeit der Rechtsverteidigung der Bank nahe. Im Ergebnis muss ich aber davon ausgehen, dass der Beschwerdeführer einen Ersatzanspruch wegen fehlerhafter Beratung haben kann (§ 280 BGB).

In rechtlicher Hinsicht ist dabei von folgenden Vorgaben auszugehen:

Inhalt und Umfang der Beratungspflichten hängen von den Umständen des Einzelfalls ab. Maßgeblich sind dabei der Wissensstand beim Anleger, der sich aus seinen allgemeinen (Vor-)Kenntnissen und aus seinem früheren Anlageverhalten ergeben kann, und die mit der Anlage verfolgten Ziele, wobei der Anleger über alle für die Anlageentscheidung wesentlichen Umstände aufzuklären ist (ständige Rechtsprechung, vergleiche etwa BGH, Urteile vom 27. November 2012 – XI ZR 384/11 –, juris; vom 27. September 2011 – XI ZR 182/10; vom 27. September 2011 – XI ZR 178/10). Die schadensrechtlichen Grundsätze, die zum Beratungsvertrag entwickelt worden sind, dienen aber nur dem Schutz des Anlageentschlusses, nicht jedoch des Anlageerfolgs. Die bloße Bewertung und Empfehlung eines Anlageobjekts muss grundsätzlich nur – im Vorhinein betrachtet – vertretbar sein (vergleiche nur BGH, Urteil vom 24. September 2013 – XI ZR 204/12 mit weiteren Nachweisen). Das Risiko,

dass eine Anlageentscheidung sich im Nachhinein als falsch erweist, trägt der Anleger (vergleiche BGH, Urteil vom 24. September 2013 – XI ZR 204/12, WM 2013, 2065–2069; vom 26. Juni 2012 – XI ZR 316/11, WM 2012, 1520–1526, jeweils mit weiteren Nachweisen).

Die vom Beschwerdeführer unterbreitete Beschwerdebegründung wirft die Frage auf, was danach überhaupt Gegenstand des Beratungsgesprächs gewesen sein soll, denn sie beschränkt sich im Wesentlichen darauf, schlagwortartig verabsäumte Hinweise aufzulisten. Mit dieser Zielrichtung kann die Beschwerdebegründung aber nicht überzeugen.

Die Bank hat eine vom Beschwerdeführer unterzeichnete Übersicht vorgelegt, die in offenem Widerspruch zu den Behauptungen des Beschwerdeführers steht. Sie enthält nämlich dezidierte Hinweise zu einschlägigen Risiken und Funktionsmerkmalen, hinsichtlich derer der Beschwerdeführer gerade nicht aufgeklärt worden sein will.

Soweit der Beschwerdeführer ersichtlich die Auffassung vertreten will, der Inhalt der Übersicht sei unmaßgeblich, kann ich dem nicht folgen. Schon auf den ersten Blick macht sie allein durch die plakativen Überschriften („gesellschaftsrechtliche Hinweise, wirtschaftliche und steuerrechtliche Hinweise, wichtige Risiken der Beteiligung“) erkennbar, dass hiermit in komprimierter Form funktionale Angaben sowie solche zu Chancen und Risiken gemacht werden sollten. Die Vorlage zur Kenntnisnahme steht fest, denn der Beschwerdeführer hat sie unstreitig unterschrieben. Ausgehändigte Informationen muss der Anleger aber sorgfältig und eingehend lesen (vergleiche BGH, Urteil vom 15. Juli 2010 – III ZR 338/08 –, juris; BGH, Urteil vom 31. März 1992 – XI ZR 70/91 – juris; Urteil vom 14. Juni 2007 – III ZR 125/06). Dass der Beschwerdeführer keine ausreichende Gelegenheit erhält, die durchaus überschaubaren Hinweise auf gut zwei Seiten zu studieren, entzieht sich jeder Feststellung und liegt selbst nach dem Zusammenhang der Beschwerdebegründung fern. Dies bekräftigt, dass die Bank mit offensichtlichem Dokumentierungswillen wesentliche Funktions- und Risikohinweise erteilt hat.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

48

Vor diesem Hintergrund verliert die Beschwerdebegründung weitgehend ihren inneren Zusammenhalt, denn wer ausdrückliche Hinweise ignoriert und etwa auf bloßen Zuruf eine Anlageentscheidung tätigt, kann sich nicht auf eine beraterfehlerhaft verursachte Unkenntnis berufen; er handelt dann auf eigenes Risiko.

In einem wesentlichen Punkt ist die Bank der Beschwerdebegründung allerdings nicht entgegengetreten. Der Beschwerdeführer hat durchgängig vorgetragen, dass er über die von der Bank vereinnahmten (Rück-)Vergütungen nicht aufgeklärt wurde. Das stellt die Bank nicht in Abrede. Daher muss ich insoweit ein pflichtwidriges Verschweigen in Betracht ziehen. Nach der ständigen Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs ist eine Bank aus einem Anlageberatungsvertrag verpflichtet, ungefragt über von ihr vereinnahmte Rückvergütungen aufzuklären (ständige Rechtsprechung, vergleiche BGH, Beschluss vom 9. März 2011 – XI ZR 191/10 –, juris und Urteil vom 8. Mai 2012 – XI ZR 262/10 –, juris). Dieser Verpflichtung ist die Bank feststellbar nicht nachgekommen.

Die Bank hat nicht in Abrede gestellt, für die Vermittlung der Anlage – wie üblich – eine Rückvergütung erhalten zu haben, worüber sie den Beschwerdeführer hätte informieren müssen. Die Bank behauptet auch nicht, den Beschwerdeführer über die Höhe vereinnahmter Vergütungen aufgeklärt zu haben. Sie schweigt sich zu diesem Punkt völlig aus. Auch die bereits behandelte Übersicht gibt über die Vergütungsfrage keinen Aufschluss.

Grundsätzlich greift daher zu Gunsten des Beschwerdeführers die Vermutung aufklärungsrichtigen Verhaltens, die in Bezug auf sämtliche Aufklärungs- und Beraterfehler eines Anlageberaters gilt (vergleiche BGH, Urteil vom 8. Mai 2012, XI ZR 262/10, am angegebenen Ort; BGH, Urteil vom 15. Oktober 2013 –, XI ZR 51/11 –, juris). Eine Bank, die einen Kunden im Rahmen der Anlageberatung nicht auf an sie zurückgeflossene Rückvergütungen hinweist, kann sich jedenfalls für die Zeit nach 1990 auch nicht auf einen unvermeidbaren Rechtsirrtum über Bestehen und Umfang einer entsprechenden Aufklärungspflicht berufen

(vergleiche BGH, Beschluss vom 29. Juni 2010 – XI ZR 308/09 –, juris).

Bei der gegebenen Sachlage verbietet sich auch die Feststellung, die Nichtaufklärung über die Rückvergütung sei für den Anlageentschluss des Beschwerdeführers nicht kausal gewesen. Dass dem Beschwerdeführer die Provisionsvereinnahmung gleichgültig gewesen sei, entbehrt tauglicher Anknüpfungstatsachen.

Bei der durch wechselseitige Unzulänglichkeiten in der Sachdarstellung geprägten Verfahrenssituation unterbreite ich einen vermittelnden Vorschlag. Ich schlage den Parteien den Abschluss folgenden Vergleichs vor:

1. Zum abschließenden Ausgleich aller Ansprüche aus der zugrunde liegenden Kapitalanlage zahlt die Bank ohne Anerkennung einer Rechtspflicht, jedoch mit abschließender Rechtsverbindlichkeit im Verhältnis der Parteien, an den Beschwerdeführer 3.000,00 Euro.
2. Die Beteiligung verbleibt bei dem Beschwerdeführer.
3. Über den Abschluss dieses Vergleichs bewahren die Parteien Stillschweigen, es sei denn, dem stehen zwingende öffentliche – auch steuerliche – oder persönliche Belange entgegen.

In vielen Fällen waren die dreijährige Verjährungsfrist des § 37 a des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) in der bis zum 4. August 2009 geltenden Fassung¹⁴, 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 § 3 Absatz 1 Buchstabe h der Verfahrensordnung zwingend als unzulässig abzuweisen.

¹⁴ 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.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

49

Häufig waren zudem Inhalt und Ablauf des Beratungsgesprächs zwischen den Parteien streitig, so dass ein Schlichtungsvorschlag nicht unterbreitet werden konnte, weil der wahre Sachverhalt nur durch die Vernehmung von Zeugen hätte geklärt werden können, was im Streitbeilegungsverfahren nicht möglich ist (§ 3 Absatz 2 Buchstabe b Verfo). Soweit der entscheidungserhebliche Sachverhalt zwischen den Parteien streitig ist, kann der Schlichter entweder die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens per Bescheid ablehnen oder aber – meist mit einem prozessualen Blick auf die Beweissituation und einen möglichen Ausgang eines Beweisantritts in einem etwaigen Zivilprozess – doch einen Schlichtungsvorschlag unterbreiten. Wie der folgende Schlichtungsvorschlag in der Sache S 46/18 zeigt, unterbreiten die Streitschlichter in solchen Situationen gerne einen Vergleichsvorschlag, durchaus in der Hoffnung, den Parteien eines Streitschlichtungsverfahrens mit einem Vergleichsvorschlag mehr geholfen zu haben als mit einer bloßen Ablehnung der Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens:

Der Beschwerdeführer verlangt mit seinem am 27. April 2018 bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangenen Schlichtungsantrag Schadensersatz wegen fehlerhafter Anlageberatung.

Am 2. Mai 2008 erwarb er auf Empfehlung der Beschwerdegegnerin und nach Beratung (...) eine Kommanditbeteiligung an der MS „O.M. Humorum“ GmbH & Co. KG, die fortan treuhänderisch verwaltet werden sollte. Hierfür bezahlte er 25.000,00 Euro zuzüglich 5 Prozent Agio. Die Treuhänderin nahm den Antrag am 8. Mai 2008 an.

Der Beschwerdeführer macht nunmehr geltend, die Beratung seitens der Beschwerdegegnerin sei nicht anleger- und anlagegerecht erfolgt. Er habe eine werthaltige und sichere Anlage gewünscht. Die ihm empfohlene Anlage sei aber spekulativ. Die Empfehlung sei aber auch nicht anlagegerecht. Unterlagen hätten bei der Beratung nicht zur Verfügung gestanden; ein Prospekt sei nicht übergeben worden. Über Verlust- und Haftungsrisiken sei nicht aufgeklärt worden. Schließlich sei er auch nicht über die der Bank zugeflossenen Rückvergütungen aufgeklärt worden.

Der Beschwerdeführer verlangt nunmehr Schadensersatz in Form der Rückabwicklung sowie Freistellung von zukünftigen Schäden.

Dem tritt die Beschwerdegegnerin entgegen. Sie hält den Anspruch für verjährt, nachdem der Beschwerdeführer aus der Beitrittserklärung Kenntnis vom Anfall des Agios habe. Zudem sei die Beantragung des Schlichtungsverfahrens vorliegend rechtsmissbräuchlich und habe keine verjährungsunterbrechende Wirkung. In der Sache trägt sie vor, dass es sich beim Beschwerdeführer um einen erfahrenen Anleger handele, dem es um eine überdurchschnittlich hohe Rendite gegangen sei. Ihr Mitarbeiter habe den Beschwerdeführer über sämtliche mit der Beteiligung zusammenhängenden Risiken aufgeklärt.

Hierzu hat der Beschwerdeführer mit Stellungnahme vom 13. Juni 2018 ein Schreiben der Bank vom 9. Mai 2008 vorgelegt, ausweislich dessen unter anderem der Emissionsprospekt zur Zeichnung vom 2. Mai 2008 an diesem Tag übersandt worden ist.

1.
An sich müsste ich im vorliegenden Fall von der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens absehen, nachdem Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann, § 3 Absatz 2 Satz 1 lit. b) der Verfahrensordnung.

a)
Zwischen den Parteien ist nach den vom Bundesgerichtshof im sogenannten „Bond-Urteil“ (Urteil vom 6. Juli 1993 – XI ZR 12/93) entwickelten Grundsätzen ein Beratungsvertrag zustande gekommen, aufgrund dessen die Bank zu einer anleger- und anlagegerechten Beratung und Aufklärung verpflichtet war.

b)
Die Frage, ob die Beschwerdegegnerin dieser Verpflichtung zur anleger- und anlagegerechten Beratung vorliegend ordnungsgemäß nachgekommen ist, ist zwischen den Parteien in tatsächlicher Hinsicht streitig. Zur Anlagementalität des Beschwerdeführers, zu seinen Anlagezielen und zu seiner Erfahrung mit

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

50

Anlagen machen die Parteien unterschiedliche Angaben. Hierüber muss im Streitfall Beweis erhoben werden, und zwar durch Einvernahme des Bankmitarbeiters als Zeuge und durch eine ergänzende informatorische Anhörung des Beschwerdeführers. Zu diesen Maßnahmen bin ich als Ombudsmann nicht befugt. Gleiches gilt für die Frage, ob der Beschwerdeführer anlagegerecht beraten worden ist, ob also eine ausreichende Aufklärung über die mit der Beteiligung verbundenen Risiken erfolgt ist.

c)

Allerdings hat die Beschwerdegegnerin das Vorbringen des Beschwerdeführers zu den erhaltenen Rückvergütungen nicht bestritten. Lediglich im Zusammenhang mit der Frage der Verjährung vertritt sie die Auffassung, dass schon die Kenntnis vom Erhalt des Agios ausreiche, um die kenntnisabhängige Verjährung in Lauf zu setzen. Mit diesem Vorbringen bestreitet sie aber nicht, weitere aufklärungs-pflichtige Rückvergütungen erhalten zu haben. Ein solches Bestreiten ergibt sich auch nicht aus der ergänzenden Stellungnahme vom 18. Juni 2018. Allerdings trägt auch der Beschwerdeführer zu den behaupteten Rückvergütungen in der Stellungnahme vom 13. Juni 2018 auf Seite 2 in einer Form vor, die für mich sprachlich und begriffslogisch nur schwer verständlich ist. Insgesamt betrachte ich die Frage der Rückvergütungen deshalb als doch noch aufklärungsbedürftig. Ob ich dies in meiner beruflichen Tätigkeit als Richter auch so getan hätte, bezweifle ich aber schon. Das Schlichtungsverfahren macht aber eine derart strenge Betrachtung auch dann nicht erforderlich, wenn es von Anwälten betrieben wird.

d)

Die geltend gemachten Ansprüche sind nicht verjährt. Soweit es um die behauptete Kenntnis von Rückvergütungen geht, verstehe ich das Vorbringen des Beschwerdeführers so, dass er damit nicht das – aus der Beitrittserklärung ohnehin deutlich erkennbare – Agio meint, sondern andere, zusätzliche Zuflüsse an die Bank. Richtig ist, dass es für den Beginn der Verjährung ausreicht, wenn der Anleger überhaupt Kenntnis davon hat, dass Rückvergütungen an die Bank geflossen sind; deren genaue Höhe muss er nicht kennen. Da-

mit ist aber nicht das ausgewiesene Agio gemeint; vielmehr stellt diese Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs auf nicht gesondert ausgewiesene Rückvergütungen ab. Aber auch die kenntnisunabhängige Verjährung von zehn Jahren nach § 199 Absatz 3 BGB ist noch nicht eingetreten. Die Annahme, die Durchführung des Schlichtungsverfahrens sei rechtsmissbräuchlich und habe deshalb keine verjährungsunterbrechende Wirkung, halte ich für fernliegend. Sie wird lediglich darauf gestützt, dass der Beschwerdeführer die bisherigen Vergleichsangebote der Bank nicht angenommen habe und die bisherigen Vergleichsbemühungen deshalb gescheitert seien. Dies reicht natürlich nicht aus, um einen Antrag auf Schlichtung als rechtsmissbräuchlich zu bewerten. Gerade in einem solchen Fall mag die Einschaltung eines Ombudsmannes sinnvoll und auch zielführend sein.

2.

Ausnahmsweise möchte ich im vorliegenden Fall die Parteien nicht auf die Anrufung des ordentlichen Gerichts verweisen. Auch insoweit spielt sicherlich die lange geschäftliche Verbundenheit zwischen den Parteien eine Rolle. Dies allein ist für mich aber nicht maßgeblich. Vielmehr ist entscheidend, dass eine eventuelle gerichtliche Auseinandersetzung vorliegend für beide Parteien zu einem schwer abschätzbaren Risiko werden wird. Insoweit wird der anwaltliche Vertreter des Beschwerdeführers sicherlich die Situation ausnutzen, dass die Beschwerdegegnerin im vorliegenden Schlichtungsverfahren den Anfall von Rückvergütungen nicht bestritten hat; er kann auch darauf verweisen, dass die von der Bank vorgelegte Checkliste hierzu keine Angaben enthält. Es kommt hinzu, dass seine Aussichten, den Nachweis zu führen, dass eine anlagegerechte Beratung vorliegend nicht erfolgt ist, im Vergleich zu den üblichen mir vorliegenden Fällen deutlich besser sind. Der Inhalt des Schreibens der Bank vom 9. Mai 2008 lässt zwingend nur den Schluss darauf zu, dass die Beratung des Beschwerdeführers nicht auf der Grundlage des Emissionsprospektes erfolgt ist. Damit scheidet der Emissionsprospekt als Mittel der Beratung aus. Damit hängt das Ergebnis einer Beweisaufnahme zum einen davon ab, welche Angaben der Bankmitarbeiter als Zeuge machen kann, wohl-

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

51

gemerkt zu einem Vorgang, der zehn Jahre zurückliegt und der als tägliche Arbeit des Zeugen keine Besonderheiten aufweist, die ihm Anlass gegeben haben könnten, ihm besonders in der Erinnerung zu bleiben. Und diese Umstände wird schließlich auch das Gericht würdigen, wenn es darum geht, die Glaubhaftigkeit dieser Aussage zu würdigen. Dies begründet eine deutlich bessere Beweissituation für den Beschwerdeführer.

Im Hinblick darauf unterbreite ich den Parteien den Vorschlag, sich auf folgenden

Vergleich

zu einigen:

1.
Die Beschwerdegegnerin verpflichtet sich, ohne Anerkennung einer entsprechenden Rechtspflicht und ohne jedes Präjudiz, aber gleichwohl mit dem erforderlichen Rechtsbindungswillen, an den Beschwerdeführer 10.000,00 Euro zu bezahlen.
2.
Die Parteien sind sich einig darüber, dass die verfahrensgegenständliche Beteiligung beim Beschwerdeführer verbleibt.
3.
Die Parteien verpflichten sich, über Anlass, Ablauf und Ergebnis dieses Schlichtungsverfahrens Stillschweigen zu bewahren, ausgenommen es besteht eine gesetzliche Pflicht zur Offenbarung.
4.
Eine Auslagenerstattung findet nicht statt. Jede Partei trägt also die ihr entstandenen Kosten selbst.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

52

e) Zahlungsverkehr

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

Der Streitschlichter gab diesen Antragstellern recht, wenn der von der Rechtsprechung entwickelte Beweis des ersten Anscheins, dass bei missbräuchlicher Verwendung unter Eingabe der zutreffenden PIN entweder der Karteninhaber die Abhebungen selbst vorgenommen hat oder ein Dritter nach der Entwendung der Karte von der Geheimnummer nur wegen ihrer Verwahrung gemeinsam mit der Karte Kenntnis erlangen konnte (vergleiche BGH vom 29. November 2011, XI ZR 370/10; BGH vom 5. Oktober 2004 –, XI ZR 210/03), vom Antragsteller erfolgreich widerlegt werden konnte. In der Regel liegen die Voraussetzungen für einen Erstattungsanspruch aufgrund der Einzelheiten des Sachverhalts jedoch nicht vor, wie der Schlichtungsvorschlag F 5/17 zeigt:

Den Beschwerdeführern wurde aus einem in ihren Praxisräumen stehenden Sekretär eine in einem Briefumschlag aufbewahrte Kreditdoppelkarte entwendet, mit der anschließend diverse Umsätze getätigt wurden. Sie verlangen von der Bank eine Schadensregulierung.

Die Bank tritt dem entgegen und hält das Vorgehen der Beschwerdeführer für grob fahrlässig.

Die Beschwerde kann ich nicht befürworten.

Den Ärger der Beschwerdeführer über den Missbrauch kann ich verstehen. Ein Anspruch auf Wiedergutschrift steht den Beschwerdeführern aber nicht zu.

Wenn es an einem autorisierten Karteneinsatz fehlt, hat die Bank zwar nach § 676 h Satz 1 BGB grundsätzlich keinen Aufwendungsersatz-

anspruch gemäß §§ 670, 675 Absatz 1, § 676 f BGB. Die Beschwerdeführer haben aber keinen Anspruch auf eine Wiedergutschrift, wenn der Bank ein Schadensersatzanspruch wegen Vertragsverletzung (§ 280 BGB) zusteht, mit dem sie das Konto belasten durfte. Die Beschwerdeführer haften dann für den durch die missbräuchliche Verwendung der Karte entstandenen Schaden selbst, weil dies nach dem gegebenen Sachstand auf einer grob fahrlässigen Verletzung der ihnen obliegenden Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten beruht.

Der Kunde ist gemäß § 675 I Absatz 1 BGB verpflichtet, unmittelbar nach Erhalt eines Zahlungsinstruments alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Zugunsten der Bank spricht in den Fällen, in denen – wie hier – unter Verwendung der zutreffenden PIN-Nummer Kartenumsätze getätigt wurden, der Beweis des ersten Anscheins dafür, dass entweder der Karteninhaber die Verfügungen selbst vorgenommen oder einem anderen ermöglicht hat oder dass ein Dritter nach der Entwendung der Karte von der Geheimnummer nur deswegen Kenntnis erlangen konnte, weil sie gemeinsam mit der Karte verwahrt wurde (vergleiche BGH, Urteil vom 29. November 2011 – XI ZR 370/10 –, juris; Urteil vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03 –, juris; Beschluss vom 6. Juli 2010 – XI ZR 224/09 –, juris). In solchen Fällen scheidet eine Gutschrift zugunsten des Kunden aus.

Dieser Anscheinsbeweis kann entkräftet werden. Er ist vorliegend aber nicht entkräftet worden, denn dem Täter war der Einsatz der richtigen PIN möglich. Der Grund dafür drängt sich auf. Er liegt darin, dass Karte und Geheimnummer gemeinsam aufbewahrt wurden. Die Beschwerdeführer haben dies auch gegenüber der Bank eingeräumt und nur mit einem halbherzigen Vorbehalt („kann sein“) versehen. Es muss aber so gewesen sein, denn ein bloßer Zufallstreffer scheidet schon wegen statistischer Unwahrscheinlichkeit aus. Eine andere Erklärung für den Missbrauch ist weder dargetan noch sonst ersichtlich.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

53

Der Hergang stellt sich hier auch nicht von vorneherein als untypisch dar und kann den Anscheinsbeweis nicht entkräften. Der BGH hat grobe Fahrlässigkeit zwar in einem Fall abgelehnt, in welchem Karte und Geheimnummer an verschiedenen Stellen der Wohnung des Karteninhabers verwahrt wurden und ein Unbefugter beides nicht in einem Zugriff erlangen konnte, sondern nach dem Auffinden der einen Unterlage weiter nach der anderen suchen musste (BGH, Urteil vom 17. Oktober 2000 – XI ZR 42/00 –, juris). Daraus folgt aber im Umkehrschluss, dass grobe Fahrlässigkeit dann vorliegt, wenn ein Unbefugter Zahlungskarte und Geheimnummer in einem Zugriff erlangen kann (vergleiche dazu Schwintowsk in: Herberger/Martinek/Rübmann unter anderem, juris PK-BGB, 8. Auflage 2017, § 675 I 1. Überarbeitung Randziffer 12). Anders als bei einer Wohnung, die die geschützte Privatsphäre des Bewohners umschreibt und für andere Personen regelmäßig nicht ungehindert zugänglich ist, war die Aufbewahrung in der Praxis von vorneherein gefährlich, denn Praxisräume sind grundsätzlich für einen nicht überschaubaren Personenkreis zugänglich. Die Aufbewahrungsart war also schon im ersten Ansatz sehr leichtfertig.

Die Beschwerdeführer sollten akzeptieren, dass die Bank nicht für die Folgen dieser Nachlässigkeit einstehen muss.

Sind auf einen Zahlungsvorgang nicht die Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr, sondern die Vertragsbedingungen für Visa-/Mastercard-Karten einschlägig, und will der Kunde eine autorisierte Zahlung per Lastschrift rückgängig machen, so ist dies nicht möglich, wie der folgende Schlichtungsvorschlag E 6/18 aufzeigt:

Der Beschwerdeführer verlangt die Rückgabe zweier Lastschriften vom 2. Januar 2018 und vom 31. Januar 2018. Er ist der Ansicht, er sei hierzu aufgrund der Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr berechtigt.

Dem tritt die Beschwerdegegnerin entgegen.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Der Beschwerdeführer kann die Erstattung der belasteten Lastschriftbeträge nicht verlangen.

Den beiden Belastungsbuchungen liegen vorliegend keine SEPA-Lastschriftmandate zugrunde, sondern Zahlungsvorgänge unter Einsatz der VisaCard. Auf den Zahlungsvorgang sind deshalb nicht die Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr, sondern die Vertragsbedingungen für Visa-/Mastercard-Karten anzuwenden. Letztere sehen die Möglichkeit des Widerrufs eines Zahlungsauftrags nach erfolgter Autorisierung nicht vor. Mit dem Einsatz der VisaCard hat der Beschwerdeführer den Zahlungsvorgang aber autorisiert. Hieran ist er gebunden.

Das Bemühen des Beschwerdeführers, die Belastungsbuchungen rückgängig zu machen, ist nicht mehr als ein billiger Trick. Der Beschwerdeführer ist eine sogenannte unvollkommene Verbindlichkeit eingegangen, das heißt, er war aufgrund des zugrunde liegenden Geschäfts nicht zur Zahlung verpflichtet, kann aber das von ihm Geleistete auch nicht zurückfordern. Diese Rechtslage kennen die Betreiber von Glücksspielen, denen auch die Vorschrift des § 762 Absatz 1 BGB bekannt ist. Sie lassen deshalb einen Teilnehmer nur dann zu, wenn sie sicher sein können, dass sie eine erfolgte Zahlung des Glücksspielers auch sicher behalten können. Dies ist bei Einsatz der Visa- oder Master-Card der Fall. Ohne den Einsatz dieser Karte wäre der Beschwerdeführer schon gar nicht zum Glücksspiel zugelassen worden. Deshalb ist sein jetziger Versuch, die Belastungen rückgängig zu machen, letztlich nichts anderes als das Bemühen, sich auf Kosten seiner Bank an einem Glücksspiel beteiligen zu können. Dies kann keinen Erfolg haben.

Ein dem Beschwerdeführer günstiger Schlichtungsvorschlag ist deshalb nicht veranlasst.

Häufig verlangten die Bankkunden und Kontoinhaber die Erstattung von Benachrichtigungsentgelten für die Nichtausführung von Zahlungsaufträgen.

Für die Benachrichtigung über die Nichtausführung eines Zahlungsauftrags (Überweisung, Dauerauftrag) darf die Bank ein Entgelt vereinbaren. Die gesetzliche Grundlage findet sich in § 675 o Absatz 1 Satz 4 des BGB.

Danach kann der Zahlungsdienstleister mit dem Zahlungsdienstnutzer im Rahmen des Zahlungs-

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

54

diensterahmenvertrags (§ 675 f Absatz 2 BGB) für die Unterrichtung über eine berechtigte Ablehnung eines Zahlungsauftrags ein Entgelt vereinbaren. Der Zahlungsdienstleister kann danach abweichend von dem durch die Normierung des Zahlungsdiensterechts in den §§ 675 c bis 676 c BGB unverändert gebliebenen gesetzlichen Leitbild, wonach die Erhebung von Entgelten für Nebenleistungen von Banken regelmäßig unzulässig ist, gemäß § 675 f Absatz 4 Satz 2 Halbsatz 1 BGB ausnahmsweise ein Entgelt für die Erfüllung dieser gesetzlichen Nebenpflicht beanspruchen, das nach § 675 f Absatz 4 Satz 2 Halbsatz 2 BGB angemessen und an den tatsächlichen Kosten des Zahlungsdienstleisters ausgerichtet sein muss. Bei der Kalkulation des Entgelts dürfen demgemäß nur Kosten für die Unterrichtung als solche und damit für die Erfüllung der konkreten Nebenpflicht berücksichtigt werden, nicht aber für Aufwände, die im Zusammenhang stehen, etwa für die Entscheidung über die Ausführung eines Zahlungsauftrags, oder gar Gemeinkosten. Lediglich eine Rundung auf einen vollen Betrag sei zulässig, nicht aber eine Gewinnmarge, so die insoweit recht strenge Rechtsprechung des BGH, die in den meisten Fällen von den Banken verkannt wurde, wie der Schlichtungsvorschlag X 1/18 (auszugsweise) zeigt:

Die Beschwerdeführerin verlangt von der Bank die Erstattung von Entgelten für die Benachrichtigung über nicht ausgeführte Lastschriften. Die Bank hat nach näherer Maßgabe ihrer Schreiben vom 16. Dezember 2017 und vom 8. Januar 2018 eine hälftige Erstattung von 2,50 Euro anstelle berechneter 5,00 Euro vorgenommen und lehnt eine weitere Erstattung ab. Damit ist die Beschwerdeführerin nicht zufrieden.

(...)

Was die beanstandeten (Rück-)Lastschriftkosten angeht, ist die Beschwerde begründet. Im Übrigen ist sie nicht zu befürworten.

1.

Hinsichtlich der Gebühren für die Benachrichtigung über nicht ausgeführte Lastschriften ist von folgender Rechtslage auszugehen:

Nach der zu früherem Recht ergangenen höchstgerichtlichen Rechtsprechung (BGH, Urteil vom 22. Mai 2012 – XI ZR 290/11 –, BGHZ 193,

238–260) sind solche Entgelte generell zu beanstanden gewesen, weil eine Bestimmung in den AGB einer Bank (zu denen auch der Preisaushang gehört), wonach für die Benachrichtigung ihrer Kunden über die Nichteinlösung einer Lastschrift ein Entgelt anfällt, im Verkehr mit Verbrauchern unwirksam war. Dies galt jedoch auch nach der Rechtsprechung des BGH nur solange, bis die Kreditwirtschaft das Einzugsermächtigungsverfahren durch Änderung ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf das SEPA-Lastschriftmandat umgestellt hatte (vergleiche BGH am angegebenen Ort; BGH, Urteil vom 20. Juli 2010 –, XI ZR 236/07 –, BGHZ 186, 269). Die seitens der Beschwerdeführerin angeführten früheren Beispiele aus der Rechtsprechung sind also nicht mehr einschlägig.

Gemäß § 675 o Absatz 1 Satz 4 BGB kann der Zahlungsdienstleister (Bank) mit dem Zahlungsdienstnutzer (Kunden) im Rahmen des Zahlungsdiensterahmenvertrages (§ 675 f Absatz 2 BGB) nunmehr für die Unterrichtung über eine berechtigte Ablehnung eines Zahlungsauftrages ein Entgelt vereinbaren, wenn es nach § 675 f Absatz 4 Satz 2 Halbsatz 2 BGB angemessen und an den tatsächlichen Kosten der Bank ausgerichtet ist. Solche Entgeltbestimmungen in einem Preis- und Leistungsverzeichnis sind dagegen gemäß § 307 Absatz 1 Satz 1, Absatz 2 Nummer 1, § 675 f Absatz 4 Satz 2 BGB aber im Verkehr mit Verbrauchern unwirksam, wenn in die Entgeltberechnung Einzelkosten der Bank eingeflossen sind, die nicht unmittelbar der Unterrichtung des Zahlungsdienstnutzers zugeordnet werden können und wenn das Entgelt nicht an den tatsächlichen Kosten der Bank ausgerichtet ist (vergleiche BGH, Urteil vom 12. September 2017 – XI ZR 590/15 –, juris). Auf der Grundlage von § 675 o Absatz 1 Satz 4 BGB dürfen bei der Kalkulation des Entgelts demgemäß nur Kosten für die Unterrichtung als solcher und damit für die Erfüllung dieser konkreten Nebenpflicht berücksichtigt werden (vergleiche BGH, am angegebenen Ort.; BGH, Urteil vom 17. Dezember 2013 – XI ZR 66/13 –, BGHZ 199, 281 Randnotiz 19).

Ich muss davon ausgehen, dass es jedenfalls für den streitigen Zeitraum an einer wirksamen Entgeltklausel fehlte. Die Bank hat mit

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

55

Schreiben vom 16. Dezember 2017 mitgeteilt, dass sie nachträglich für den Zeitraum vom 18. November 2015 bis zum 31. Oktober 2017 eine anteilige Erstattung von 2,50 Euro je Mitteilung vornehmen werde, was sie mit ihrer im Beschwerdeverfahren abgegebenen Stellungnahme als „Differenzerstattung“ in Reaktion auf die Rechtsprechung des BGH bezeichnet hat. Tatsächlich waren also jeweils 5,00 Euro berechnet worden.

Dass es über ein solches Entgelt überhaupt eine einschlägige Entgeltklausel gab, legt die Bank schon nicht dar. Ein entsprechendes Preis- und Leistungsverzeichnis (PuLV) hat sie nicht vorgelegt. Online ist auch nur ein neueres PuLV (aus Mai 2018) zugänglich, das sich zu dem streitigen Entgelttatbestand nicht einmal verhält. Diese Frage bedarf indessen keiner weiteren Klärung, denn selbst wenn zu unterstellen wäre, dass es früher ein PuLV mit einem Entgelt von 5,00 Euro gab, das formal (als AGB) wirksam ausbedungen wurde, so wäre diese Klausel nach der höchstrichterlichen Rechtsprechung ohnehin und insgesamt als materiell unwirksam zu behandeln.

Die Bank geht vor dem Hintergrund der BGH-Rechtsprechung selbst davon aus, dass ein Entgelt von 5,00 Euro (das der Höhe nach genau dem vom BGH behandelten und beanstandeten Entgelt entspricht) kein kostenorientiertes Entgelt umschreibt. Jedenfalls unternimmt sie nicht den Versuch, eine solche Entgeltklausel nach Maßgabe der BGH-Rechtsprechung zu rechtfertigen. Nach den vom BGH entwickelten Grundsätzen kann daher mangels tragfähiger Kostenkriterien nicht von einer gesetzeskonformen Entgeltklausel ausgegangen werden.

Die daraus folgende Unwirksamkeit der Entgeltklausel, die sich aus § 307 Absatz 1 Satz 1, Absatz 2 Nummer 1, § 675 f Absatz 4 Satz 2 BGB ergibt, führt aber dazu, dass es für den Zeitraum, in dem die Klausel angewendet wurde, überhaupt an einem vertraglichen Entgeltanspruch fehlt, denn es fehlte an der in § 675 o Absatz 1 Satz 4 BGB vorausgesetzten Entgeltvereinbarung. Soweit die Bank demgegenüber anstelle des berechneten Entgelts von 5,00 Euro nunmehr ein anteiliges Entgelt von 2,50 Euro veranschlagen will, entbehrt

dies einer vertraglichen Grundlage. Abgesehen davon, dass auch die Berechtigung eines Entgelts von 2,50 Euro pro Nachricht keinerlei Begründung erfahren hat, kann die Bank keine vermeintlich wirksame Ersatzklausel fingieren, denn AGB mit diesem Inhalt haben als AGB (PuLV) nie bestanden. Es findet auch keine geltungserhaltende Reduktion der unwirksamen Klausel auf ein gerade noch vertretbares Maß statt. Die Klauselunwirksamkeit führt vielmehr zum Wegfall der Preisbestimmung.

Die Bank sollte also auch die einbehaltenen Teilentgelte erstatten.

Dass es für die Folgezeit und gegebenenfalls unter Geltung eines neuen PuLV noch zu beanstandeten Entgeltberechnungen kam, ist weder dargetan noch sonst ersichtlich. Ausführungen hierzu sind also entbehrlich.

(...)

Viele Kunden werden immer wieder Opfer eines klassischen Scheckbetrugs. In diesen Fällen werden Schecks unter Vorbehalt von der Bank gutgeschrieben. Löst die bezogene Bank den Scheck allerdings nicht ein, hat aufgrund des Vorbehalts regelmäßig der Zahlungsempfänger, nicht aber die ihn betreuende Bank das Nachsehen, wie der folgende Schlichtungsvorschlag K 1/18 zeigt:

Die Beschwerdeführerin ist Opfer eines Scheckbetrügers geworden, als es in vermeintlicher Abwicklung eines Ebay-Geschäfts (ihres Sohnes) zur Übermittlung eines Schecks über 2.500,00 Euro kam. Die Schecksumme wurde dem Konto der Beschwerdeführerin gutgeschrieben. Insoweit herrscht Streit über die dazu gemachten Angaben einer Bankmitarbeiterin. Vor einer Einlösung des Schecks, zu der es nicht kam, wurde die Beschwerdeführerin (beziehungsweise ihr Sohn) veranlasst, 2.047,50 Euro zurück zu überweisen. Die Beschwerdeführerin verlangt Wiedergutschrift.

Die Bank tritt dem unter Hinweis auf ihre AGB entgegen und macht geltend, die Gutschrift sei nur unter dem Vorbehalt des Eingangs erfolgt. Etwas anderes sei der Beschwerdeführerin auch nicht mitgeteilt worden.

Die Beschwerde kann ich nicht befürworten.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

56

Hinsichtlich einer zunächst gutgeschriebenen Schecksumme steht einem Bankkunden grundsätzlich kein Behaltensrecht und damit auch kein Anspruch auf Wiedergutschrift oder Schadensersatz zu. Wenn ein Scheck dem Empfänger gutgeschrieben wird, tritt die Erfüllungswirkung erst mit der hier nicht erfolgten Honorierung des Schecks durch die bezogene Bank ein. Erst die Einlösung des Schecks führt zur Befriedigung der durch den Scheck verbrieften Forderung (vergleiche BGH 96, 186; 131, 66, 74; NJW 2002, 1788; NJW-RR 2007, 1118; BGH 181, 132). In der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH, Urteil vom 16. Juni 2015 – XI ZR 243/13 –, BGHZ 205, 378; BGH, Urteile vom 20. Juni 1990 – XII ZR 93/89 –, WM 1990, 1280, 1281, und vom 31. Mai 1994 – VI ZR 12/94 –, WM 1994, 1420, 1421 f.) ist seit je anerkannt, dass der Bank im Falle der Vornahme einer Zahlung aufgrund eines notleidenden Schecks ein unmittelbarer Bereicherungsanspruch aus § 812 Absatz 1 Satz 1 Fall 2 BGB gegen den Zahlungsempfänger zusteht.

Nichts anderes ergibt sich aus Ziffer 9 AGB der Bank. Es ist allgemein bekannt, dass die einschlägigen AGB aller Banken seit langer Zeit die Vorbehaltsgutschrift bei Schecks regeln. Darauf kommt es nicht einmal entscheidend an, weil der Einreicher nach §§ 675, 667 BGB einen gesicherten materiellrechtlichen Anspruch auf Gutschrift der Schecksumme überhaupt erst in dem Zeitpunkt hat, in dem seine Bank buchmäßige Deckung für den Inkassoerlös erlangt. Wird ihm die buchmäßige Deckung vom bezogenen Kreditinstitut nicht geboten oder wieder entzogen, so hat die Inkassobank schon aufgrund des Einziehungsauftrags einen (Bereicherungs-)Anspruch auf Wiederherstellung der buchmäßigen Deckung (vergleiche etwa Nobbe, WM 2000, Sonderbeilage Nummer 5, 1–28).

Der Beschwerdeführerin wurde der Vorbehalt auch unstreitig angezeigt, was durch den Einreichungsbeleg (Empfangsbestätigung) dokumentiert ist.

Nach Vorstehendem kann es allenfalls noch darum gehen, ob der Beschwerdeführerin seitens der Bank anderweitige verbindliche Zusagen über die Scheckgutschrift erteilt wurden.

Ich kann der Beschwerdeführerin selbst auf der Grundlage der Beschwerdebegründung nicht darin beitreten, dass sie in die Irre geführt worden wäre. Auf den Streit der Parteien über die behaupteten Erklärungen kommt es daher letztlich nicht an.

Soweit es im Zuge der Scheckeinreichung zu der Äußerung einer Bankmitarbeiterin gekommen sein soll „der sieht gut aus“, fragt sich schon, welcher Erklärungswert dieser Bemerkung beigemessen werden soll. Eine Zusicherung mit vertraglichem Erklärungs- und Bindungswillen, aufgrund der bloßen Betrachtung der Scheckurkunde für die Bonität des Schecks eintreten zu wollen, liegt schlechthin fern und verbietet sich jedenfalls aufgrund der im selben Zuge ausgehändigten Empfangsbestätigung mit dem ausdrücklichen Vorbehalt.

Dieser Vorbehalt musste auch nicht ständig wiederholt werden. Von daher erweist sich auch die für den 12. Mai 2017 behauptete Äußerung, „alles in Ordnung ... das Geld ist da“ beziehungsweise „das Geld ist gutgeschrieben“ weder als unrichtig noch als irreführend, denn die Schecksumme war tatsächlich – wenngleich vorbehaltlich – gutgeschrieben worden und konnte demgemäß auch abgehoben und mitgenommen werden. Einen Erklärungswert des Inhalts, dass der Scheck eingelöst worden sei, hatte eine solche Äußerung objektiv nicht. Dass der Charakter einer Vorbehaltsgutschrift auf Seiten der Beschwerdeführerin verkannt und die Gutschrift irrtümlich mit einer Scheckeinlösung gleichgestellt wurde, ist der Bank nicht zuzurechnen. Eine schuldhaft Irreführung oder sogar eine arglistige Täuschung seitens der Bank, die zum Schadensersatz verpflichten könnte, lässt sich in dem Vorgang nicht erblicken. Eine entsprechende Motivation auf Seiten der Bank entbehrt jeder Grundlage. Nach einer effektiven Scheckeinlösung ist seitens der Beschwerdeführerin selbst nach dem Zusammenhang der Beschwerdebegründung nicht einmal gefragt worden.

Die Beschwerdeführerin sollte akzeptieren, dass sie das betrügerische Vorgehen eines Gauners, dessen durchschaubarer Masche sehr leichtfertig gefolgt wurde, nicht auf die Bank abwälzen kann.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

57

Im Bereich des nicht kartengebundenen Zahlungsverkehrs wurden wie auch in den Vorjahren nur vereinzelt fehlerhaft ausgeführte Überweisungen, zu lange Überweisungslaufzeiten oder zu spät erfolgte Gutschriften beanstandet. Im folgenden Schlichtungsvorschlag B 146/17 musste der Streitschlichter den Kunden darüber aufklären, dass ein Zahlungsauftrag mangels anderweitiger Vereinbarung (vergleiche § 675 p Absatz 4 Satz 1 BGB) gemäß § 675 p BGB grundsätzlich nicht widerrufbar ist:

Der Beschwerdeführer hat am 20. November 2017 gegen 17:30 Uhr online eine Überweisung von 999,00 Euro beauftragt, um den Preis für einen Kauf im Internet zu bezahlen. Als er anschließend argwöhnte, er könne einem betrügerischen Internetauftritt aufgesessen sein, rief er gegen 20:00 Uhr bei der Bank an und bat um Stornierung des Überweisungsauftrags. Ihm wurde mitgeteilt, dass dieser schon ausgeführt werde und nicht mehr stornierbar sei.

Der Beschwerdeführer verlangt Ersatz des Überweisungsbetrags.

Die Bank tritt dem unter Hinweis auf ihre AGB entgegen.

Die Beschwerde kann ich nicht befürworten. Ein Ersatzanspruch steht dem Beschwerdeführer nicht zu.

Dabei gehe ich davon aus, dass der Beschwerdeführer tatsächlich Opfer eines betrügerischen Internetauftritts geworden ist und dass er die bestellte Ware nicht bekommen kann. Der Beschwerdeführer hat das allerdings nicht unmissverständlich klargestellt. Falls er die Ware erhalten haben sollte, läge nicht einmal ein ersatzfähiger Schaden vor. Wenn der Beschwerdeführer Opfer eines Betrugs geworden ist, ist vorzuschicken, dass die Hauptverantwortlichkeit für das missliche Geschehen nicht bei der Bank, sondern beim Betrüger liegt. Es kann also vorliegend nur darum gehen, ob der Bank eine Pflichtverletzung anzulasten ist (§ 280 BGB), aus der sich gegebenenfalls eine Mitverantwortlichkeit ergeben kann. Das muss ich verneinen.

Der Beschwerdeführer sollte beachten, dass die gesetzlichen Vorgaben den Erfordernissen

des automatisierten Zahlungsverkehrs auf besondere Weise Rechnung tragen. Insoweit ist § 675 p Absatz 1 BGB einschlägig, wonach der Kunde einen autorisierten Zahlungsauftrag nach Zugang bei seiner Bank nicht mehr widerrufen kann. Gemäß § 675 p Absatz 4 BGB gilt dies zwar nur vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung, für die hier jedoch weder etwas dargetan noch sonst ersichtlich ist. Unstreitig hat der Beschwerdeführer die Überweisung autorisiert. Von dem Zugang des Auftrags ist beim Onlinebanking im unmittelbaren Anschluss an die Erteilung des Auftrags auszugehen.

Die Unwiderruflichkeit findet ihren Grund darin, dass Zahlungsaufträge wegen der zunehmenden Automatisierung des Zahlungsverkehrs und der deutlich verkürzten Ausführungsfristen ab einem bestimmten Zeitpunkt nicht mehr ohne kostspieligen manuellen Eingriff angehalten werden können (vergleiche dazu die Gesetzesmaterialien: Bundestags-Drucksache 16/11643, Seite 109; vergleiche ferner Mayen, in: Schimansky/Bunte/Lwowski, Bankrechts-Handbuch, 4. Auflage, § 49 Randnummer 23). Die gesetzliche Verkürzung der Ausführungsfristen und die damit einhergehende Vorverlagerung des Zeitpunkts der Unwiderruflichkeit des Zahlungsauftrags können nicht dadurch unterlaufen werden, entgegen dem Gesetzeszweck eine Pflicht der Bank anzunehmen, zur Vermeidung von Ersatzansprüchen einen nicht mehr widerruflichen Zahlungsauftrag bei Mitteilung von Verdachtsmomenten anzuhalten.

Die AGB der Bank sind entsprechend den gesetzlichen Regelungen ausgestaltet und unterliegen schon vor daher keinen Wirksamkeitsbedenken.

Soweit der Beschwerdeführer darauf verweist, dass im Onlinebanking „vorgemerkte“ Überweisungen als stornierbar gekennzeichnet sind, handelt es sich um einen anderen Sachverhalt, weil der streitige Auftrag bereits in Ausführung war, als der Beschwerdeführer anrief.

Der Beschwerdeführer sollte den Anspruch nicht weiter verfolgen.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11
DIE STREITSCHLICHTER	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69
ANHANG	73

A) KREDITGESCHÄFT	24
B) KONTOFÜHRUNG	35
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
D) ANLAGEBERATUNG	45
E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
F) SPARVERKEHR	58
G) DEPOTFÜHRUNG	62
H) ANDERE SACHGEBIETE	66

58

f) Sparverkehr

Immer wieder werden vergessene, nicht entwertete Sparbücher älteren Datums vorgelegt, mit der Bitte um Entscheidung durch den Streitschlichter, ob dem Antragsteller ein Anspruch auf Auszahlung des Guthabens zusteht. Oft wird seitens der Bank eingewendet, das Recht auf Auszahlung sei schon längst verjährt oder gar verwirkt. Außerdem müsse der Kunde beweisen, dass die Bank noch nicht geleistet habe. Nach ständiger Rechtsprechung trägt allerdings das Kreditinstitut die Beweislast für die bereits erfolgte Erfüllung des Rückzahlungsanspruchs, wenn der Inhaber eines Sparbuchs den Rückzahlungsanspruch auf das Sparguthaben geltend macht. Werden keine Umstände dargetan, die darauf schließen lassen, das Kreditinstitut sei aus Gründen, die dem Sparbuchinhaber zuzurechnen sind, an der Entwertung gehindert gewesen, so kommt auch eine Beweislastumkehr nicht in Betracht. Auch der Ablauf der handelsrechtlichen Aufbewahrungsfrist rechtfertigt eine Umkehr der Beweislast nicht.

Welche Relevanz diese Einwände haben, zeigt der Schlichtungsvorschlag B 44/18 auf:

Die Antragstellerin ist im Besitz eines auf ihren Geburtsnamen lautenden Raiffeisensparbuchs (...). Dass dieses Sparbuch von der Antragsgegnerin oder einer Rechtsvorgängerin der Antragsgegnerin ausgegeben worden ist, ist im vorliegenden Verfahren nicht im Streit.

Dieses Sparbuch, das nicht entwertet ist, enthält für die Zeit bis zum 29. Oktober 1976 eine Vielzahl von Eintragungen, bei denen es sich ausschließlich um Einzahlungen handelt. In der letzten Zeile der letzten Doppelseite des Sparbuchs ist ein Betrag von 8.700,00 DM eingetragen. Davor befindet sich das vorgedruckte Wort „Übertrag“. Unter dieser letzten Zeile findet sich ein von der Antragsgegnerin angebrachter Entwertungsvermerk mit dem Datum 26. Oktober 2017.

Die Antragsgegnerin hat die Auszahlung des Guthabens verweigert mit der Begründung, das Sparguthaben müsse bereits vor 1982 ausbezahlt worden sein; seitdem bestehe mit der Antragstellerin keine Kundenbeziehung mehr. Nachdem der letzte Vermerk im Sparbuch mit

„Übertrag“ ende, sei ein neues Sparbuch ausgestellt worden, welches dann nach Auszahlung des Guthabens aufgelöst worden sein müsse.

Mit dieser Begründung gibt sich die Antragstellerin nicht zufrieden; sie verlangt konkrete Antworten in Bezug auf die behauptete Übertragung beziehungsweise Auszahlung. Mit ihrem Schlichtungsantrag verlangt sie die Prüfung des Sachverhalts und gegebenenfalls die Auszahlung des Guthabens.

Dem tritt die Antragsgegnerin entgegen. Sie verweist darauf, dass ihr für die Zeit vor 1982 keine Unterlagen mehr vorliegen. Im Hinblick darauf erhebt sie die Einrede der Verjährung und macht Verwirkung geltend. Zudem sei die Beweiskraft des Eintrags erschüttert, nachdem der letzte Eintrag als Übertrag gekennzeichnet sei.

Der von der Antragstellerin mit ihrem Schlichtungsantrag verfolgte Anspruch ist begründet.

Der Antragstellerin steht der Anspruch auf Auszahlung des Sparguthabens aus dem Sparbuch zu, nachdem sie eine nicht wirksam entwertete Urkunde über den Bestand dieser Forderung in Händen hält. Diese Forderung ist nicht verjährt und der Geltendmachung des Anspruchs steht auch der Einwand der Verwirkung nicht entgegen.

Die Frage, wie Ansprüche aus sogenannten „Uralt-Sparbüchern“ rechtlich zu behandeln sind, ist in der Rechtsprechung im Wesentlichen geklärt. Grundlage hierfür ist die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 4. Juni 2002 im Verfahren XI ZR 361/01, der die obergerichtliche Rechtsprechung (vergleiche etwa OLG Frankfurt, Urteil vom 22. Oktober 2004 – 2 U 12/04) und die Kommentarliteratur (Palandt-Ellenberger, BGB, 77. Auflage, § 199, Randnotiz 4) gefolgt sind. Wenn man die genannte Entscheidung des Bundesgerichtshofs liest, fällt einem sofort auf, dass akkurat die gleichen Einwände, die die Antragsgegnerin im vorliegenden Verfahren geltend macht, auch im dortigen Verfahren von der Bank ein-

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

59

gewandt worden sind: Verjährung, Verwirkung und Erschütterung der Beweiskraft mit der Folge einer Beweislastumkehr. All diesen Einwendungen hat der Bundesgerichtshof eine klare Absage erteilt.

Im Einzelnen:

1.

Das Sparbuch erbringt vollen Beweis für den Fortbestand der Spareinlage. Der Umstand, dass die letzte Eintragung als „Übertrag“ bezeichnet ist, steht dem nicht entgegen. Dass dieses Guthaben auf ein neues Sparbuch übertragen worden und später ausgezahlt worden ist, ist nicht bewiesen. Die letzte Unterschrift auf der rechten Doppelseite des Sparbuchs bezieht sich lediglich auf den Einzahlungsvorgang vom 29. Oktober 1976 und nicht auf den „Übertrag“. Der Vermerk „Übertrag“ nimmt schon deshalb nicht an der Beweiskraft der Privaturkunde teil. Dass ein solcher Übertrag erfolgt ist, ist also nicht durch Urkundenbeweis bewiesen (BGH, am angegebenen Ort). Auch sonst gibt es keinerlei Beweis dafür, dass ein Übertrag des Sparguthabens erfolgt ist.

2.

Die lange Zeitdauer zwischen dem letzten Sparbucheintrag und der Geltendmachung des Auszahlungsanspruchs führt nicht zu einer Umkehr der Beweislast. Eine solche kommt bereits deshalb nicht in Betracht, weil die Antragstellerin das nicht entwertete Sparbuch in Händen hat – richtig: hatte – und keine Umstände dargetan wurden oder ersichtlich sind, die darauf schließen lassen, die Bank sei aus Gründen, die der Antragstellerin zuzurechnen sind, an der Entwertung gehindert gewesen. Es gibt auch keinen Erfahrungssatz des Inhalts, dass ein Sparkonto aufgelöst sei oder kein Guthaben mehr aufweise, wenn der Inhaber des Sparbuchs über Jahrzehnte keine Eintragungen vornehmen lässt (BGH, am angegebenen Ort). Auch der Ablauf der handelsrechtlichen Aufbewahrungsfrist rechtfertigt für sich genommen eine Umkehr der Beweislast ebenfalls nicht (BGH, am angegebenen Ort).

3.

Der Auszahlungsanspruch ist nicht verjährt. Die Verjährung des Anspruchs begann frühestens mit der von der Antragstellerin erklärten

Kündigung des dem Sparbuch zugrunde liegenden Darlehensverhältnisses (OLG Frankfurt, Urteil vom 22. Oktober 2004 – 2 U 12/04 –, Randnotiz 24). Die Verjährungsregelung des § 199 BGB alte Fassung ist auf ein beiderseits kündbares Sparbuch nicht anzuwenden (BGH, am angegebenen Ort). Aus dem von der Antragsgegnerin angebrachten Entwertungsvermerk entnehme ich, dass die Antragstellerin am 26. Oktober 2017 erstmals bei der Antragsgegnerin wegen des Sparbuchs gesprochen hat. Frühestens an diesem Tag ist somit die Kündigung des Sparguthabens erfolgt. Nachdem der Darlehensauszahlungsanspruch mithin erst im Oktober 2017 entstanden ist, ist das seit dem 1. Januar 2002 geltende Verjährungsrecht anzuwenden (Artikel 229 § 6 Absatz 1 EGBGB, § 199 Absatz 1 Nummer 1 BGB). Die Verjährungsfrist beträgt damit gemäß § 195 BGB drei Jahre. Sie beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist, also die Kündigung erklärt worden ist, hier mithin am 1. Januar 2018. Die Forderung ist auch nicht insoweit verjährt, als sie Zinsen betrifft, die an sich gemäß § 197 BGB alte Fassung jeweils nach Ablauf von vier Jahren verjähren. Im Sparverkehr werden Zinsen grundsätzlich zum Ende eines Kalendervierteljahres gutgeschrieben und, soweit der Sparer darüber nicht innerhalb der vereinbarten Frist verfügt, der Spareinlage zugerechnet, was zur Folge hat, dass sie der dafür geltenden Kündigungsregel unterliegen. Die im Sparguthaben der Antragstellerin enthaltenen Zinsen unterliegen deshalb derselben Verjährung wie das übrige angesparte Kapital (BGH, am angegebenen Ort).

4.

Schließlich kann die Antragsgegnerin sich auch nicht mit Erfolg darauf berufen, der Anspruch sei verwirkt. Ein zur Verwirkung eines Rechts erforderlicher Verstoß gegen Treu und Glauben setzt voraus, dass neben dem Zeitablauf, innerhalb dessen der Berechtigte bis zur Geltendmachung seines Anspruchs untätig geblieben ist, besondere auf seinem Verhalten beruhende Umstände hinzutreten, die bei objektiver Betrachtungsweise das Vertrauen des Verpflichteten rechtfertigen, der Berechtigte werde seinen Anspruch nicht mehr geltend machen. Die bloße – auch lang währende – Untätigkeit des Berechtigten als solche

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

60

schaftt aber noch keinen Vertrauenstatbestand für die Bank, nicht mehr in Anspruch genommen zu werden. Der Umstand, dass die handelsrechtliche Aufbewahrungsfrist längst abgelaufen war und die Bank nicht mehr in Besitz von Kontounterlagen für das hier in Rede stehende Sparkonto ist, ändert daran nichts (BGH, am angegebenen Ort).

5.

Dass dem am 26. Oktober 2017 angebrachten Verwertungsvermerk keinerlei rechtliche Bedeutung zukommt, muss ich nicht näher ausführen. Der Hinweis darauf, dass die Bank zu dieser Entwertung nicht befugt war und dass der Vermerk geeignet sein kann, die Beweiskraft des Sparbuches zu verfälschen, ist meines Erachtens aber schon angebracht.

Zur gütlichen Beilegung des Streits kann ich deshalb nur vorschlagen, dass die Bank der Antragstellerin das Sparguthaben mitsamt Zinsen ausbezahlt und das Sparbuch danach entwertet.

Oftmals verlangen die Kunden von ihren Banken, dass die in Modellrechnungen prognostizierten Kapitalerträge auch tatsächlich von der Bank ausbezahlt werden, verkennen dabei aber, dass die Bank bei solchen Beispielrechnungen immer von Prämissen ausgeht und sie insofern keinen Rechtsbindungswillen haben, worauf sogar meist ausdrücklich hingewiesen wird. Solche Modellrechnungen sind nicht Teil der vertraglichen Abrede. Wurden solchermaßen berechnete Kapitalerträge eingefordert, unterlagen die Antragsteller regelmäßig, wie der folgende Schlichtungsvorschlag H 24/18 aufzeigt:

Die beiden Beschwerdeführer haben am 20. Dezember 2007 bei der Beschwerdegegnerin Altersvorsorgeverträge nach dem Altersvermögensgesetz abgeschlossen. Bei Abschluss dieser Verträge lagen den Beschwerdeführern Schreiben der Beschwerdegegnerin vom 19. beziehungsweise 20. Dezember 2007 vor, die eine Angebotsberechnung enthielten. Ausweislich dieser Berechnungen ergab sich für den Beschwerdeführer H. eine monatliche Zusatzrente von 125,49 Euro; für Frau H. eine solche von 33,79 Euro.

Nunmehr, nach Beginn der Auszahlungsphase, sieht die Situation anders aus. Ausgehend von

einem zur Verfügung stehenden Versorgungskapital von 21.319,16 Euro steht dem Beschwerdeführer bei einer sofort beginnenden Altersrente eine monatliche Rente in Höhe von lediglich 65,22 Euro zu. Der Beschwerdeführer hat sich dazu entschieden, einen Teil des Ansparbetrages sofort auszahlen zu lassen; die verbleibende monatliche Rente beträgt 45,66 Euro. Bei Frau H. ergibt sich eine Rentenhöhe von 26,97 Euro, die unter die Kleinbetragsregelung fällt und eine – zu versteuernde – Einmalzahlung zur Folge hat.

Beide Beschwerdeführer sind damit äußerst unzufrieden und verlangen eine Nachbesserung im Sinne des „damals festgelegten Zahlungszieles“.

Demgegenüber verweist die Beschwerdegegnerin auf den Modellcharakter der damaligen Berechnung sowie darauf, dass ein Vergleich der heutigen Berechnung mit der Berechnung von 2007 wegen veränderter Umstände nicht möglich sei.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Die von der Beschwerdegegnerin erstellten Beispielsberechnungen für den Beginn der Auszahlungsphase vom 7. Dezember 2017 (Frau H.) beziehungsweise vom 19. Februar 2018 (Herr H.) sehen jeweils, von einem bestimmten Versorgungskapital ausgehend, Rentenleistungen vor, die den Angeboten der Rentenversicherer auf der Grundlage der derzeitigen Vorgaben entsprechen. Aufgrund welcher Umstände es zu der doch erheblichen Abweichung von der im Jahr 2007 prognostizierten Rente gekommen ist, hat die Beschwerdegegnerin in ihrer Stellungnahme vom 30. April 2018 ausführlich dargelegt; hierauf kann ich Bezug nehmen.

Die Beschwerdeführer haben keinen Rechtsanspruch darauf, dass sie diejenigen Renten ausbezahlt erhalten, die in den Beispielberechnungen vom 19. beziehungsweise 20. Dezember 2007 angegeben sind. In diesen Berechnungsbeispielen ist ausdrücklich und klar verständlich darauf hingewiesen worden, dass es sich lediglich um Modellwerte handelt und diese keine Garantie darstellen. Dies können diese Modellberechnungen auch nicht.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

61

Wie soll denn der Anbieter eines Riester-Vertrages, der eine Laufzeit von zehn Jahren hat, bei Vertragsbeginn wissen, wie sich die gesetzlichen Vorgaben und insbesondere die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen entwickeln? Kein Mensch konnte im Jahr 2007 die Lehman-Pleite und die sich daraus ergebenden Verwerfungen der weltweiten Wirtschaftspolitik vorhersehen. Dem Rechnung tragend haben die Anbieter solcher Verträge aus der gebotenen Vorsicht heraus den Modellcharakter solcher Berechnungen betont und jede Garantie ausgeschlossen. Damit sind die den Beschwerdeführern vor Vertragsschluss überlassenen Berechnungsbeispiele nicht Vertragsinhalt geworden und die Beschwerdeführer haben keinen Rechtsanspruch auf die dort angegebenen Leistungen. Darüber kann ich mich als Ombudsmann nicht hinwegsetzen.

Für die Enttäuschung der Beschwerdeführer habe ich Verständnis. Aus meiner Tätigkeit als Schlichter ist mir bekannt, dass die Beschwerdeführer diese ihre Enttäuschung mit vielen anderen Betroffenen teilen. Alle leiden unter den finanzpolitischen Rahmenbedingungen der letzten Jahre. Und auch wenn es die Beschwerdeführer anders sehen als ich: Jedenfalls bei Herrn H. bewerte ich die wirtschaftliche Situation seines Vertrages nicht ganz so schwarz wie er selbst. Immerhin übertrifft das zu Beginn der Auszahlungsphase vorhandene Versorgungskapital die Summe seiner Einzahlungen deutlich – wenn auch die Prognose minimal verfehlt worden ist. Er hat zudem von den steuerlichen Vorteilen seines Vertrages profitiert. Einen Teil des angesparten Kapitals hat er sich nunmehr sofort auszahlen lassen. Ich kann ihm nur wünschen, dass er die zugegeben kleine, ihm noch verbleibende Rente möglichst lange in Anspruch nehmen kann. Den Streit mit der Bank sollten die Beschwerdeführer, auch zur Schonung und Erhaltung ihrer Gesundheit, aber besser beenden. Sie werden gegen Windmühlenflügel ankämpfen!

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

62

g) Depotführung

Hinsichtlich der Depotführung wurde vereinzelt die steuerliche Behandlung von Erträgen oder auch der Abzug ausländischer Quellensteuern gegenüber der Bank moniert. Dabei ist zu berücksichtigen, dass in der Regel und im Idealfall die kapitalertragsteuerlichen Steuerabzugsvorschriften diejenige steuerliche Belastung herstellen, die sich aus den abgeltungsteuerlichen Vorschriften ergibt. Im Regelfall gelingt die Herstellung der korrekten steuerlichen Belastung durch den Kapitalertragsteuerabzug, mit der Folge, dass bereits der Steuerabzug in der Bank die Steuerschuld des Anlegers vollständig abgilt und der Anleger seine Kapitalerträge nicht in der Steuererklärung angeben muss (Abgeltungsteuer). Aber nicht immer gelingt die Vermeidung des Veranlagungsaufwands. Gelingt die Herstellung der abgeltungsteuerlich gebotenen Belastung nicht, so ist der Anleger zur Deklaration seiner Kapitalerträge im Rahmen der Einkommensteuererklärung verpflichtet, vergleiche § 32 d Absatz 3 Einkommensteuergesetz (EStG). Die Gründe für eine solche Diskrepanz sind in der Praxis vielfältig. Die Differenzierung zwischen kapitalertragsteuerlicher Behandlung der Kapitalerträge durch die Bank einerseits und geschuldeter Abgeltungsteuer andererseits ist für den Anleger eine große Herausforderung, wo doch beide Sphären der Besteuerung ihren eigenen Regeln folgen. Mitunter kann von einer solchen Einbeziehung der Kapitalerträge in die Einkommensteuererklärung die Erstattung zu viel einbehaltener Steuern abhängen. Hier muss der Anleger und Steuerbürger selbst tätig werden. Dass er diese Erstattung zu viel einbehaltener Steuern nicht von der Bank verlangen kann, sondern den Weg der Veranlagung zur Einkommensteuer durch das Finanzamt wählen muss, zeigt der folgende Schlichtungsvorschlag K 83/18 auf:

Der Antragsteller steht mit der Bank in depotvertraglicher Beziehung. Er hat im Zuge der Fusion Time Warner Inc./AT&T einen (zusätzlichen) Barausgleich erhalten. Der Antragsteller beanstandet, dass dieser gemäß Abrechnung der Bank vom 19. Juni 2018 der Abgeltungsteuer unterworfen wurde, obwohl es sich um steuerentstrickte Werte gehandelt habe. Die Verweisung auf den Veranlagungsweg akzeptiert der Antragsteller unter Hinweis auf die inzwischen ergangene Rechtsprechung des Bundesfinanz-

hofs (BFH) und den vermeidbaren Veranlagungsaufwand nicht.

Die Bank tritt dem entgegen.

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht befürworten.

Ein Verstoß gegen (depot)vertragliche Pflichten (§ 280 BGB) ist nicht feststellbar. Es besteht daher auch kein hierauf beruhender Ersatzanspruch, welcher der Höhe nach ohnehin nicht konkretisiert worden ist. Zuständiger Adressat für die in der Sache verständliche Beanstandung des Antragstellers ist nicht die Bank, sondern der Gesetz- beziehungsweise Erlassgeber.

Da der Antragsteller mit der Rechtslage ersichtlich vertraut ist, beschränke ich mich zunächst auf eine summarische Darstellung der rechtlichen Vorgaben:

Maßgeblicher Anknüpfungspunkt ist § 20 Absatz 4a Seite 2 EStG:

1. Werden Anteile an einer Körperschaft, Vermögensmasse oder Personenvereinigung gegen Anteile an einer anderen Körperschaft, Vermögensmasse oder Personenvereinigung getauscht und wird der Tausch aufgrund gesellschaftsrechtlicher Maßnahmen vollzogen, die von den beteiligten Unternehmen ausgehen, treten abweichend von Absatz 2 Satz 1 und den §§ 13 und 21 des Umwandlungssteuergesetzes die übernommenen Anteile steuerlich an die Stelle der bisherigen Anteile, wenn das Recht der Bundesrepublik Deutschland hinsichtlich der Besteuerung des Gewinns aus der Veräußerung der erhaltenen Anteile nicht ausgeschlossen oder beschränkt ist oder die Mitgliedstaaten der Europäischen Union bei einer Verschmelzung Artikel 8 der Richtlinie 90/434/EWG anzuwenden haben; in diesem Fall ist der Gewinn aus einer späteren Veräußerung der erworbenen Anteile ungeachtet der Bestimmungen eines Abkommens zur Vermeidung der Doppelbesteuerung in der gleichen Art und Weise zu besteuern,

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

63

wie die Veräußerung der Anteile an der übertragenden Körperschaft zu besteuern wäre, und § 15 Absatz 1 a Satz 2 entsprechend anzuwenden.

2.

Erhält der Steuerpflichtige in den Fällen des Satzes 1 zusätzlich zu den Anteilen eine Gegenleistung, gilt diese als Ertrag im Sinne des Absatzes 1 Nummer 1.

Näheres ist hierzu im Sinne Allgemeiner Verwaltungsvorschriften auf dem Erlasswege (Schreiben des Bundesministeriums für Finanzen – BMF-Schreiben) geregelt worden. Im BMF-Schreiben vom 18. Januar 2016 heißt es:

Randziffer 100:

„§ 20 Absatz 4 a Satz 1 EStG umfasst Verschmelzungen, Aufspaltungen sowie Anteilstauschvorgänge, sofern diese auf eine gesellschaftsrechtlich veranlasste Maßnahme (zum Beispiel freiwilliges Übernahmeangebot) zurückzuführen sind ...“

Randziffer 106

„Werden bei der Tilgung von sonstigen Kapitalforderungen mittels Andienung von Wertpapieren (zum Beispiel Aktien) Bruchteile nicht geliefert, sondern in Geld ausgeglichen, handelt es sich bei den Zahlungen um einen Kapitalertrag im Sinne des § 20 Absatz 1 Nummer 7 EStG, sofern die Voraussetzungen von [der hier ersichtlich nicht einschlägigen] Randziffer 107 nicht vorliegen.“

Danach wäre die Besteuerung geboten gewesen. Diese Regelungen haben der Rechtsprechung des BFH jedoch nicht standgehalten (Urteil vom 20. Oktober 2016 – VIII R 10/13 –, juris):

Leitsatz: „Ein Barausgleich, der anlässlich eines Aktientausches für vor dem 1. Januar 2009 erworbene ausländische Aktien gezahlt wird, ist nicht gemäß § 20 Absatz 4 a Satz 2 EStG 2009 in eine einkommensteuerpflichtige Dividende umzuqualifizieren, wenn die Anteile wegen Ablaufs der einjährigen Veräußerungsfrist bereits steuerentstrickt waren.“

In Reaktion hierauf ist alsdann das BMF-Schreiben vom 12. April 2018 ergangen:

„Nach Randziffer 100 wird folgende Randziffer 100 a eingefügt:

Barausgleich beim Anteilstausch

Wird anlässlich eines Anteilstausches für vor dem 1. Januar 2009 erworbene Anteile ein Barausgleich gezahlt, ist dieser nicht gemäß § 20 Absatz 4 a Satz 2 EStG in eine einkommensteuerpflichtige Dividende umzuqualifizieren, wenn die Anteile wegen Ablaufs der einjährigen Haltefrist bereits steuerentstrickt waren (BFH-Urteil vom 20. Oktober 2016, VIII R 10/13, Bundessteuerblatt 2017 II, Seite 262). § 20 Absatz 4 a Satz 2 EStG findet auch dann keine Anwendung, wenn die Anteile von einem beschränkt Steuerpflichtigen gehalten werden.“

In den Schlussbestimmungen (Überleitungsvorschrift) gemäß Randziffer 324 heißt es:

„... Es wird nicht beanstandet, wenn die Änderungen der Randziffern 100 a ... erstmals ab dem 1. Januar 2019 angewendet werden.“

Im gegebenen Fall kann dahinstehen, ob es überhaupt eine depotvertragliche Pflichtverletzung beinhalten kann, wenn die Bank beziehungsweise ihre Dienstleister die neue BFH-Rechtsprechung und das hierauf beruhende BMF-Schreiben Mitte Juni 2018 noch nicht im Sinne des Antragstellers berücksichtigt haben, denn auch die Bank muss solche Änderungen innerhalb geordneter Geschäftsabläufe erfassen und in der praktischen Abwicklung umsetzen können. Die Bank musste aber jedenfalls nicht päpstlicher sein als der Papst. Wenn das BMF als Erlassgeber den Adressaten der Steuervorschriften, wozu auch die im Rahmen von § 43 EStG eigenverantwortlich eingebundenen Banken gehören, mit Randziffer 324 im Schreiben vom 12. April 2018 eine Karenzzeit bis zum 1. Januar 2019 einräumt, kann die Bank dies für sich in Anspruch nehmen, ohne sich einer zivilrechtlichen Verschuldenshaftung ausgesetzt zu sehen.

Soweit der Antragsteller dieser Karenzzeit mit E-Mail vom 10. Juli 2018 das Verständnis hat unterlegen wollen, diese betreffe nur Vorgänge „nach dem 31. Dezember 2018“, während es hier um eine Barabfindung im Juni 2018 gehe, begegnet seine Argumentation grundlegenden

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

64

Verständnisschwierigkeiten. Wenn die Umsetzung der BFH-Rechtsprechung gemäß dem BMF-Schreiben vom 12. April 2018 erst für potenzielle Steuertatbestände greifen sollte, die sich ab dem 1. Januar 2019 verwirklichen, wäre das Vorgehen der Bank ohnehin rechtmäßig, denn dann würden bis zu diesem Zeitpunkt die ursprünglichen Vorgaben fortgelten und also auch für den Antragsteller zum Anfall der Abgeltungsteuer führen. Das macht aber keinen Sinn, denn das BMF wollte die hierzu ergangene Rechtsprechung umsetzen. Einen Sinn macht die Bestimmung in Randziffer 324 nur dahingehend, dass damit die rechtspraktische Umsetzung der Neuregelung auch für bereits laufende beziehungsweise neu verwirklichte Steuertatbestände bis zum Jahresende aufgeschoben werden darf (nicht muss, wie die Bank wohl meint). Die Motivation für die Karenzzeit dürfte gerade im Hinblick auf die bei der Steuerabführung einbezogenen Banken zu suchen sein. Ohne die Randziffer 324 im BMF-Schreiben vom 12. April 2018 wäre eine Handhabung nach der neuen Randziffer 100 a generell und sofort geboten, weshalb die Karenzzeit ersichtlich bankpraktischen Gesichtspunkten Rechnung tragen soll. Wenn die Banken aber fiskalisch beanstandungsfrei handeln, wenn sie innerhalb der Aufschubfrist Steuern abführen, lässt sich daraus zivilrechtlich kein Pflichtverstoß herleiten.

Abgesehen von andernfalls eintretenden, nicht hinnehmbaren Wertungswidersprüchen folgt das auch aus dem Aufgabenkreis, der den Banken steuerrechtlich zugewiesen ist. Mit dem erfolgten Abzug handelte die Bank nicht im Rahmen ihrer bank- beziehungsweise depotvertraglichen Pflichten. Die Vorschriften zum Steuerabzug von Kapitalerträgen sind nicht im schuldrechtlichen Bereich gelagert und dienen nicht dem zivilrechtlichen Schutz der Gläubiger von Kapitalerträgen. Sie enthalten vielmehr Regelungen für eine Quellenbesteuerung, die zur Beschleunigung der Steuererhebung beitragen sollen, vor allem aber Kontroll- und Sicherungsfunktion im Hinblick auf die Erhebung von Steuern eines Kapitalertragsgläubigers haben (vergleiche BFH, Urteil vom 28. November 1961 – 40/60 S –, BFHE 74, 281, Bundessteuerblatt III 1962, 107; BFH, Urteil vom 15. Dezember 2004 – I R 42/04 –, juris). Ihr Sinn und Zweck ist die Gewährleistung einer mate-

riell gesetzmäßigen Besteuerung und die Sicherung des Steueraufkommens, und zwar auch im Hinblick auf mögliche Pflichtverletzungen der Gläubiger von Kapitalerträgen. Angesichts dieser Zielrichtung handelt es sich nicht um Normen, die den Kapitalertragsgläubiger begünstigen und ihm eine bestimmte Rechtsposition gegenüber dem Schuldner des Kapitalertrags (Bank) sichern sollen. Das gesamte System des Kapitalertragsteuerabzugs dient vielmehr allein dem Interesse der Allgemeinheit. Soweit die Anwendung der einschlägigen Vorschriften im Einzelfall die Rechtsposition des Kapitalertragsgläubigers verbessern oder verschlechtern kann, handelt es sich dabei um einen bloßen Reflex der gesetzlichen Regelung, der nicht vom Ziel des Gesetzes umfasst ist und nicht zu einem subjektiven Recht des Kapitalertragsgläubigers und nicht zu einem schuldrechtlichen Anspruch führt (vergleiche BFH am angegebenen Ort; BFHE 184, 212, Bundessteuerblatt II 1998, 63). Das alles bewegt sich zwar in den Grenzen verbotener Willkür, weshalb Ersatzansprüche nicht schlechthin ausgeschlossen sein mögen. Soweit die Bank sich aber hier im ausdrücklich eröffneten Bereich beanstandungsfreien Handelns bewegt hat, steht dies der Annahme eines vertraglichen (schuldrechtlichen) Pflichtverstoßes entgegen.

All dies hat natürlich nichts mit der Frage zu tun, ob dem Antragsteller effektiv ein steuermäßiger Nachteil entsteht, denn an der „wahren“ Rechtslage, die den Antragsteller begünstigt, ändert Randziffer 324 ohnehin nichts. Diese Rechtsposition muss er aber im Veranlagungswege durchsetzen.

Der Antragsteller sollte seine Beanstandung nicht weiter verfolgen.

Im Fokus der Kritik der Beschwerdeführer stehen oftmals Vorschriften, die ihrem eigenen Schutz dienen. So störten sich Anleger vereinzelt an der Dokumentation persönlicher und wirtschaftlicher Daten, die eine Bank aufgrund der nationalen Vorschriften zur Umsetzung der überarbeiteten Finanzmarkttrichtlinie MiFiD II (Richtlinie 2014/65/EU) abzufragen und abzuspeichern gehalten ist. Der Streitschlichter musste diese Kunden darüber aufklären, dass die Bank keine datenschutzrechtlichen Pflichtverstöße begeht, wenn sie die vorgenannten Neuregelungen anwendet, wie der Schlichtungsvorschlag S 21/18 zeigt:

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

65

Der Beschwerdeführer hat bei der Bank ein Depot unterhalten. Als er dieses am 25. Januar 2018 auflösen und noch vorhandene Wertpapiere veräußern wollte, hat die Bank eine Dokumentation seiner persönlichen und wirtschaftlichen Daten niedergelegt, woran der Beschwerdeführer teilweise mitgewirkt hat. Letztlich brach er das Gespräch ab und verlangt nunmehr die Löschung der von ihm gemachten Angaben.

Die Bank tritt dem entgegen, weil sie sich zur Erhebung der Daten berechtigt und verpflichtet fühlt.

Die Beschwerde kann ich nicht befürworten.

Ich kann allerdings nachvollziehen, dass beide Parteien mit der Situation unzufrieden sind. Rechtlich kann ich eine Datenschutzverletzung zum Nachteil des Beschwerdeführers nicht bejahen, weil die Bank gesetzlich gehalten war, die streitige Erhebung vorzunehmen.

Am 24. Juni 2017 wurde das Zweite Gesetz zur Novellierung von Finanzmarktvorschriften aufgrund europäischer Rechtsakte (2. Finanzmarktnovellierungsgesetz – FiMaNoG) im Bundesgesetzblatt veröffentlicht. Den Schwerpunkt dieses Gesetzes bildet die Umsetzung der überarbeiteten Finanzmarktrichtlinie MiFID II, Richtlinie 2014/65/EU. Die meisten Änderungen aus dem 2. FiMaNoG ergeben sich für das Wertpapierhandelsgesetz (WpHG). Neben den inhaltlichen Anpassungen, die aus der Umsetzung der MiFID II resultieren, hat das WpHG im Zuge dessen eine neue Struktur erhalten. Dies gilt seit dem 3. Januar 2018 und ist für deutsche Wertpapierdienstleistungsunternehmen, also auch für die Bank, verbindlich.

Danach gilt – für den Streitfall zusammengefasst – Folgendes:

Kunden im Sinne des WpHG sind gemäß § 67 Absatz 1 WpHG alle natürlichen oder juristischen Personen, für die Wertpapierdienstleistungsunternehmen (Bank) Wertpapierdienstleistungen oder Wertpapiernebenleistungen erbringen oder anbahnen. Der Beschwerdeführer war in diesem Sinne Kunde im Sinne des Gesetzes, denn er nahm für den Verkauf seiner Wertpapiere die Leis-

tungen der Bank in Anspruch. Bei dem Verkauf handelte es sich um eine Wertpapierdienstleistung. Darauf, dass das Depot anschließend geschlossen werden sollte, kommt es nicht an.

Das WpHG regelt diverse Aufzeichnungspflichten. Nach § 27 WpHG sind bei natürlichen Personen die Namen, das Geburtsdatum und die Anschrift aufzuzeichnen. Die Aufzeichnungen sind mindestens sechs Jahre aufzubewahren. Für die Aufbewahrung gilt § 257 Absatz 3 und 5 des Handelsgesetzbuchs entsprechend.

Weitere Dokumentations-, Hinweis- und Aufklärungspflichten der Bank ergeben sich aus § 63 WpHG und namentlich aus § 64 WpHG. Gemäß § 64 Absatz 3 WpHG muss die Bank als Wertpapierdienstleistungsunternehmen von einem Kunden alle Informationen über Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden in Bezug auf Geschäfte mit bestimmten Arten von Finanzinstrumenten oder Wertpapierdienstleistungen, über die finanziellen Verhältnisse des Kunden, einschließlich seiner Fähigkeit, Verluste zu tragen, über seine Anlageziele, einschließlich seiner Risikotoleranz, einholen, um dem Kunden eine Wertpapierdienstleistung empfehlen zu können. Sämtliche Angaben, die der Beschwerdeführer angeführt hat, unterfallen dem Regelungsbereich des § 64 Absatz 3 WpHG. Ergänzende Vorschriften finden sich in § 65 WpHG.

Jetzt ließe sich anhand des vorliegenden Falls trefflich darüber streiten, ob der ganze Aufwand für die Abwicklung des Depots sinnvoll und erforderlich war. Da es hierzu aber noch abschließender Wertpapierdienstleistungen bedurfte, kann das Verhalten der Bank rechtlich nicht beanstandet werden.

Der Beschwerdeführer sollte akzeptieren, dass der Anlegerschutz eine sehr detaillierte Ausgestaltung gefunden hat.

Andere Beschwerdeführer waren der Meinung, dass sich aus dem Depotvertrag eine fortlaufende und umfassende Betreuungspflicht der Bank ergebe und etwaige Vermögensverluste von der Bank auszugleichen wären. Der Streitschlichter wies die Beschwerden als unbegründet ab, sofern keine vertragliche Verpflichtung der Bank erkennbar war.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

66

h) Andere Sachgebiete

Häufig sind Schließfachverträge und daraus entstandene Streitigkeiten Gegenstand der Schlichtung geworden. In dem folgenden dem Schlichtungsvorschlag zugrunde liegenden Fall hat die Bank zu Unrecht eigenmächtig das Schließfach geöffnet, wodurch der Kunde sich zur Beauftragung eines Rechtsanwalts veranlasst sah. Die Kosten hierfür konnte der Kunde als Verzugsschaden geltend machen, wie der Schlichtungsvorschlag N 10/18 zeigt:

Die Beschwerdegegnerin hat das an den Beschwerdeführer vermietete Schließfach nach unwirksamer Kündigung eigenmächtig geöffnet und den Inhalt – Bargeld in Höhe von 9.000,00 Euro – einem Notar zur Aufbewahrung übergeben. Am 12. April 2018 hat der Beschwerdeführer von der Beschwerdegegnerin die Herausgabe des Schließfachinhalts verlangt. Dies hat die Bank davon abhängig gemacht, dass der Beschwerdeführer ein Entgelt von 300,00 Euro für die Öffnung bezahlt, was der Beschwerdeführer wiederum abgelehnt hat.

Der Beschwerdeführer hat daraufhin einen Rechtsanwalt damit beauftragt, seinen Herausgabeanspruch geltend zu machen. Dieser hat mit Schriftsatz vom 17. April 2018 die Herausgabe des Schließfachinhalts mit Fristsetzung zum 24. April 2018 verlangt. Mit Schreiben vom 14. Mai 2018 hat die Beschwerdegegnerin die Herausgabe des Schließfachinhalts angeboten und erklärt, dass ein Entgelt für die Öffnung nicht verlangt werde. Die Beschwerdegegnerin hat auch die Kostennote des Anwalts dem Grunde nach anerkannt. Sie wendet sich allerdings gegen die Berechnung des Honorars aus einem Gegenstandswert von 9.000,00 Euro und vertritt die Ansicht, dass lediglich das Entgelt für die Öffnung in Streit gewesen sei, sodass sich die Gebühren des Anwalts aus einem Gegenstandswert von 300,00 Euro berechneten.

Die Beschwerde ist begründet. Die Gebührenberechnung des anwaltlichen Vertreters des Beschwerdeführers im Schriftsatz vom 17. April 2018 ist richtig. Die Annahme, die Gebüh-

ren des Anwalts berechneten sich aus einem Gegenstandswert von lediglich 300,00 Euro, ist verfehlt.

1. Die Beschwerdegegnerin hat dem Grunde nach bereits anerkannt, dass sie im Wege des Schadensersatzes verpflichtet ist, die dem Beschwerdeführer durch die Beauftragung des Rechtsanwalts entstandenen Kosten zu tragen. Diese Verpflichtung ergibt sich sowohl aus § 823 Absatz 1 BGB unter dem Gesichtspunkt der Eigentumsverletzung als auch aus §§ 280 Absatz 2, 286 BGB wegen Verzugs bezüglich des Herausgabeanspruchs. Dies bedarf hier keiner weiteren Darlegung.

2. Der Höhe nach hat die Beschwerdegegnerin dem Beschwerdeführer diejenigen Aufwendungen zu ersetzen, die dieser angesichts der obwaltenden Umstände für erforderlich und angemessen erachten durfte. Nachdem die Beschwerdegegnerin am 12. April 2018 dem Herausgabeverlangen des Beschwerdeführers nicht entsprochen, sondern dies in rechtswidriger Weise davon abhängig gemacht hat, dass dieser das Entgelt für die Öffnung übernimmt, durfte der Beschwerdeführer einen Anwalt damit beauftragen, die Herausgabe geltend zu machen. Dies ist mit Schriftsatz vom 17. April 2018 geschehen.

Für das Tätigwerden des Anwalts sind Gebühren angefallen, die die Bank dem Beschwerdeführer in der gesetzlichen Höhe zu ersetzen hat. Grundlage der Gebührenberechnung ist die Vorschrift des § 2 Absatz 1 Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG); danach werden die Gebühren nach dem Gegenstandswert berechnet. Die Höhe des Gegenstandswertes ist in § 23 Absatz 1 Satz 1 beziehungsweise Satz 3 RVG geregelt. Maßgeblich sind demnach die Vorschriften des Gerichtskostengesetzes (GKG) beziehungsweise der Zivilprozessordnung (ZPO). Bei der hier vorliegenden sogenannten bürgerlichen Streitigkeit verweist die Vorschrift des § 48 Absatz 1 GKG auf die Regelungen der ZPO betreffend die Zu-

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	A) KREDITGESCHÄFT	24
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	B) KONTOFÜHRUNG	35
DIE STREITSCHLICHTER	13	C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	43
STATISTISCHE ANGABEN	17	D) ANLAGEBERATUNG	45
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	E) ZAHLUNGSVERKEHR	52
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69	F) SPARVERKEHR	58
ANHANG	73	G) DEPOTFÜHRUNG	62
		H) ANDERE SACHGEBIETE	66

67

ständigkeit des Prozessgerichts. Damit gilt letztlich die Vorschrift des § 3 ZPO, wonach der Wert nach freiem, aber doch pflichtgemäßem Ermessen festzusetzen ist. Nachdem der Anwalt vorliegend mit dem Herausgabeverlangen beauftragt war, ist dieses Ermessen pflichtgemäß dahingehend auszuüben, dass der Gegenstandswert der anwaltlichen Tätigkeit so hoch festgesetzt wird, wie der Wert der herausverlangten Gegenstände ist. Dieser Wert beträgt 9.000,00 Euro. Darauf, dass die Beschwerdegegnerin vom Beschwerdeführer für die Herausgabe lediglich 300,00 Euro verlangt hat, darf nicht abgestellt werden; die Abwehr des Entgeltanspruchs allein war nicht Gegenstand der Beauftragung des Rechtsanwalts. Allerdings ist die vom anwaltlichen Vertreter des Beschwerdeführers geäußerte Ansicht, wonach er auch mit der Abwehr dieses von der Beschwerdegegnerin erhobenen Anspruchs beauftragt war und er seine Gebühren deshalb sogar aus einem Gegenstandswert von 9.300,00 Euro berechnen könnte, ebenfalls zutreffend. Dies ändert jedoch am Ergebnis nichts, da sich zwischen den beiden Werten kein sogenannter Gebührensprung befindet.

Zur gütlichen Beilegung des Streits schlage ich deshalb vor, dass die Beschwerdegegnerin die Kostennote des Anwalts vom 17. April 2018 in voller Höhe übernimmt.

69

Empfehlungen zur Vermeidung oder Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten

Angeichts der Fülle verschiedener Sachgebiete im Bankrecht und verschiedener Vertragskonstellationen ist eine allgemeine Empfehlung zur Vermeidung oder Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten unter Bezugnahme auf die konkreten Leistungsbeziehungen zwischen Bank und Kunde hier nicht darstellbar. Es sind allerdings 173 Beschwerden im Berichtszeitraum bereits dadurch beendet worden, dass die Bank anlässlich der Aufforderung zur Abgabe einer Stellungnahme zum Beschwerdeantrag die vom Kunden erhobene Forderung vollständig erfüllt hat. Oft wurde die Bank im Vorfeld des Beschwerdeverfahrens vom Kunden nicht einmal auf das Problem angesprochen. Die Kundenbeschwerdestelle empfiehlt daher – auch auf ihrer Webseite – den Beschwerdeführern, sich vor Einreichung einer Kundenbeschwerde mit der Bank auseinanderzusetzen. Erst wenn die Bank einer an sie herangetragenen Forderung nicht nachkommt, kann von einer Streitigkeit im Sinne von § 1 der VerFO gesprochen werden.

Oft haben Antragsteller eine grundlegend verkehrte Vorstellung vom Pflichtenumfang einer Bank, die als Wirtschaftsunternehmen durchaus eigene Interessen verfolgt, die den Interessen des Kunden entgegenstehen. Solche Fehlvorstellungen sind oft Anlass zur Beschwerde, die naturgemäß keine Aussicht auf Erfolg haben kann. Auch eine Bank ist grundsätzlich nicht dazu verpflichtet, in Wahrnehmung fremder, kundenseitiger Interessen die eigenen Ziele außer Acht zu lassen, wie der folgende Schlichtungsvorschlag S 169/17 eindrucksvoll aufzeigt:

Zwischen der Beschwerdeführerin und ihrem – mittlerweile geschiedenen – Ehemann einerseits und der Beschwerdegegnerin andererseits bestand ein Darlehensvertrag vom 30. Oktober/3. November 2009 über 130.000,00 Euro. Der Vertrag sah eine Sollzinsbindung bis zum 30. Oktober 2022 vor; das Darlehen war zum 30. Oktober 2022 aus Mitteln eines Bausparvertrages in voller Höhe zu tilgen. Wegen des Inhalts der diesem Vertrag beigefügten Widerrufsbelehrung nehme ich auf die mir in Fotokopie vorliegende Vertragsurkunde Bezug.

Im Rahmen der Trennung von ihrem Ehemann hat die Beschwerdeführerin die Finanzierung allein übernommen.

Im Vorfeld der hierzu anstehenden Verhandlungen hat die Beschwerdeführerin einen Rechtsanwalt beauftragt, zu überprüfen, ob sie ihre auf den Abschluss dieses Vertrages gerichteten Erklärungen widerrufen kann. Am 13. Juni 2016 hat der Rechtsanwalt bestätigt, dass eine solche Widerrufsmöglichkeit bestehe.

Ein Gespräch mit einem Mitarbeiter der Bank am 16. Juni 2016 führte dazu, dass die Beschwerdeführerin dem beauftragten Rechtsanwalt ein Mandat zum Widerruf nicht erteilte. Ein solcher Widerruf ist vor dem 22. Juni 2016 auch nicht erklärt worden.

Im Zusammenhang mit der alleinigen Übernahme der Finanzierung hat die Beschwerdeführerin einen neuen Bausparvertrag abgeschlossen. Hierfür ist eine Abschlussgebühr von 650,00 Euro angefallen. Für die Kündigung des alten Bausparvertrages wurde ihr ein Kündigungsdiskont in Höhe von 632,80 Euro berechnet. Soweit die Beschwerdeführerin sich gegen die Berechnung dieser Entgelte durch die Bausparkasse wendet, ist das Verfahren an den für Bausparkassen zuständigen Ombudsmann abgegeben worden. Ihr ist zudem für die Schuldentilgung ihres Ehemannes ein Entgelt von 650,00 Euro berechnet worden. Zudem beschwert sie sich darüber, dass der neue Darlehensvertrag vom 28. Juli 2016 den gleichen Zinssatz (4,81 Prozent) vorsieht wie der alte Vertrag. Sie macht insgesamt geltend, vom Mitarbeiter der Bank fehlerhaft beraten worden zu sein. Ihre damalige Notlage sei schamlos ausgenutzt worden.

Dem tritt die Beschwerdegegnerin entgegen. Der Auflösung des alten Bausparvertrages habe sie lediglich zugestimmt. Die Schuldhaftentilgung des Ehemannes stelle eine

70

Sonderleistung dar; hierfür dürfe sie ein Entgelt verlangen.

Die Beschwerde bleibt ohne Erfolg. Die Beschwerdegegnerin hat der Beschwerdeführerin weder unberechtigte Entgelte in Rechnung gestellt noch hat sie eine der Beschwerdeführerin gegenüber bestehende Beratungspflicht verletzt.

1.
Die Beschwerdegegnerin verlangt mit Recht ein Entgelt dafür, dass sie den ursprünglichen Darlehensvertrag abgeändert und den früheren Ehemann der Beschwerdeführerin als Mitdarlehensnehmer aus dem Vertrag entlassen hat. (...)

2.
Die Beschwerdeführerin beschwert sich zu Unrecht darüber, dass die Bank einen Zinssatz von 4,81 Prozent für das neue Darlehen verlangt. Insoweit ist die Beschwerde schon deshalb unbegründet, weil die Höhe des Zinssatzes zwischen den Parteien verhandelt und einvernehmlich festgelegt wird. (...)

3.
Die Bank hat der Beschwerdeführerin gegenüber bestehende Beratungspflichten im Zusammenhang mit der Kündigung des alten und dem Abschluss des neuen Bausparvertrages nicht verletzt. Bei Abschluss eines Darlehensvertrages bestehen grundsätzlich keine Beratungspflichten der Bank gegenüber dem Kunden. Eine Ausnahme gilt, in sehr begrenztem Umfang, nur dann, wenn es um eine darlehensfinanzierte Kapitalanlage geht; hier hat die Bank unter bestimmten Voraussetzungen Aufklärungspflichten. Darum geht es hier aber nicht. Ansonsten ist die Bank zur Beratung eines Darlehensnehmers nicht verpflichtet. Der Mitarbeiter einer Bank ist nicht der Rechts- oder Finanzberater des Kunden.

4.
Das Dilemma des hier vorliegenden Falles liegt schlicht und einfach darin, dass die Beschwerdeführerin es nicht verstanden hat, ihre eigentlich exzellente Verhandlungsposition der Bank gegenüber auszunutzen. Die Beschwerdeführerin mag damals durchaus persönlich und finanziell in einer Notlage ge-

wesen sein. Ihre Verhandlungsposition gegenüber der Bank war aber alles andere als das, im Gegenteil!

Fakt ist nämlich, dass der ursprüngliche Darlehensvertrag eine Widerrufsbelehrung enthielt, die der damaligen gesetzlichen Vorschrift – § 355 BGB in der Fassung vom 2. Dezember 2004 – nicht entsprach. Dies ergibt sich aus der Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 10. März 2009 im Verfahren XI ZR 33/08. Die von der Beschwerdegegnerin verwendete Widerrufsbelehrung genügte den Anforderungen des § 355 BGB in der damals geltenden Fassung nicht. Sie belehrte den Verbraucher über den nach § 355 Absatz 2 BGB maßgeblichen Beginn der Widerrufsfrist nicht richtig, weil sie das unrichtige Verständnis nahelegt, die Widerrufsfrist beginne bereits einen Tag nach Zugang des mit der Widerrufsbelehrung versehenen Darlehensangebots der Beschwerdegegnerin zu laufen. Durch die Formulierung, die Widerrufsfrist beginne „einen Tag“ nach Mitteilung „dieser“ Belehrung und Zurverfügungstellung „der“ Vertragsurkunde beziehungsweise „des“ Vertragsantrages, entsteht aus der Sicht eines unbefangenen durchschnittlichen Kunden, auf den abzustellen ist (vergleiche BGH, Urteil vom 13. Januar 2009 – XI ZR 118/08, WM 2009, 350, 351, Textziffer 16; BGH, Urteil vom 18. April 2005 – II ZR 224/04 –, WM 2005, 1166, 1168), der Eindruck, diese Voraussetzungen seien bereits mit der Übermittlung eines die Widerrufsbelehrung enthaltenden Vertragsantrags der Beschwerdegegnerin erfüllt und die Widerrufsfrist beginne ohne Rücksicht auf eine Vertragserklärung des Verbrauchers bereits am Tag nach Zugang dieses Angebots der Beschwerdegegnerin zu laufen.

Allerdings hat die Beschwerdeführerin davon abgesehen, von dem ihr zustehenden Recht, ihre Vertragserklärungen zu widerrufen, Gebrauch zu machen. Dies war der alles entscheidende Fehler! Ich gehe nämlich davon aus, dass auch der Bank bekannt war, dass die von ihr verwendete Widerrufsbelehrung nicht geeignet war, den Lauf der Widerrufsfrist in Gang zu setzen. Die genannte Entscheidung des Bundesgerichtshofs ist in den Medien weit verbreitet worden; sie ist lebhaft diskutiert worden, insbesondere auch unter dem Aspekt,

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	EMPFEHLUNGEN ZUR VERMEIDUNG ODER BEILEGUNG	69
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	STRUKTURELLE HINDERNISSE	72
DIE STREITSCHLICHTER	13		
STATISTISCHE ANGABEN	17		
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23		
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69		
ANHANG	73		

71

ob sie auch für einen Vertragsschluss im Präsenzgeschäft Geltung hat. Naturgemäß ging es dem Mitarbeiter der Bank deshalb am 16. Juni 2016 vornehmlich darum, die Beschwerdeführerin davon abzuhalten, einen Widerruf vor dem 22. Juni 2016 zu erklären. Das ist seine Aufgabe! Als Mitarbeiter der Bank hat er deren Interessen zu vertreten. Jede andere Sicht der Dinge ist verfehlt; mit ihrer Sichtweise vom Bankmitarbeiter, der sich vornehmlich um die Interessen seiner Kunden kümmert, hängt die Beschwerdeführerin einer nahezu sozialromantischen Betrachtungsweise nach, die früher vielleicht einmal berechtigt war, die aber längst nicht mehr Realität ist. Nachdem die Beschwerdeführerin die Ausschlussfrist für die Erklärung des Widerrufs hat verstreichen lassen, war sie in einer ungleich schlechteren Verhandlungsposition. Sie hatte keine Argumente mehr, um den Anfall von Entgelten, die verhandlungsfähig sind (!), zu verhindern und sie hatte kein Druckmittel mehr, um einen Zinssatz zu vereinbaren, der der damaligen Marktsituation angemessen war – worauf Banken, was ich weiß, sich ebenfalls eingelassen haben, wenn ihre Widerrufsbelehrungen falsch waren und der Vertrag deshalb hätte rückabgewickelt werden müssen. Die Beschwerdeführerin hatte alle Trümpfe in der Hand und sie hat sie, ohne jedwede Not, selbst aus der Hand gegeben! In dieser Situation vermag ihr auch ein Ombudsmann nicht mehr zu helfen, selbst wenn dieser durchaus Verständnis für die Sichtweise der Beschwerdeführerin hat.

Damit sollte und muss die Beschwerdeführerin sich abfinden.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	EMPFEHLUNGEN ZUR VERMEIDUNG ODER BEILEGUNG	69
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	STRUKTURELLE HINDERNISSE	72
DIE STREITSCHLICHTER	13		
STATISTISCHE ANGABEN	17		
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23		
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69		
ANHANG	73		

72

Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten sind nicht erkennbar. Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR beantwortet telefonische wie schriftliche Anfragen zum Schlichtungsverfahren umgehend und weist in diesem Zusammenhang oft darauf hin, welche Voraussetzungen für das Schlichtungsverfahren erfüllt sein müssen und welche Mindestinhalte (vergleiche § 5 Absatz 1 Verfo) ein Schlichtungsantrag aufweisen muss. Über die ODR-Plattform der EU zur Online-Streitbeilegung wurde im Berichtszeitraum keine einzige Beschwerde eingereicht. Offenbar besteht aufgrund der unter www.bvr.de einsehbaren Informationen

zum Streitbelegungsverfahren und aufgrund der Möglichkeit zur Einreichung von Beschwerden auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen kein strukturelles Hindernis und auch kein Bedarf zur Einreichung einer Beschwerde über den Umweg der ODR-Plattform.

Mögliche Zugangshindernisse bei grenzübergreifenden Streitigkeiten sind – vom etwaigen sprachlichen Zugangshindernis aufgrund der Verfahrenssprache Deutsch (§ 8 Absatz 1 Verfo) einmal abgesehen – nicht erkennbar.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	VERFAHRENSORDNUNG	74
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	11	GESCHÄFTSVERTEILUNG 2018	78
DIE STREITSCHLICHTER	13	ANDERE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN	
STATISTISCHE ANGABEN	17	IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN	79
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23		
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN	69		
ANHANG	73		

73

Anhang

74

Verfahrensordnung

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

Der Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) hat bereits im Jahr 2001 ein Schlichtungsverfahren eingeführt zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten.

Damit soll den Beteiligten die Möglichkeit gegeben werden, förmliche Rechtsstreitigkeiten vor den ordentlichen Gerichten zu vermeiden. Das im Folgenden dargestellte Verfahren gilt für Mitgliedsinstitute des BVR, die sich zur Teilnahme am Streitschlichterverfahren verpflichtet haben.

Die Streitbeilegung erfolgt nach den Vorgaben dieser Verfahrensordnung:

§ 1 Zuständigkeit

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

§ 2 Auswahl, Bestellung und Abberufung der Schlichter

(1)
Die Schlichter werden durch den Vorstand des BVR für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Vor der Bestellung einer Person zum Schlichter teilt der BVR dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. den Namen, die Qualifikation, den beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Schlichter mit.

Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber dem BVR keine Tatsachen vorgetragen werden, die die Qualifikation oder die Unparteilichkeit der Person infrage stellen, kann diese zum Schlichter bestellt werden. Eine Person kann wiederholt zum Schlichter bestellt werden. Der Name des Schlichters, seine Qualifikation und sein beruflicher Werdegang in den letzten drei Jahren vor Bestellung sowie der

Inhalt des Beschäftigungsverhältnisses mit dem BVR und das Ergebnis der Anhörung des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. werden dem Bundesamt für Justiz mitgeteilt.

(2)
Zum Schlichter kann nicht bestellt werden, wer in den letzten drei Jahren vor der Bestellung beschäftigt war

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

b) bei einem Mitgliedsinstitut, das am von der Schlichtungsstelle durchgeführten Schlichtungsverfahren teilnimmt, oder

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

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

a) Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,

b) der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder

c) ein vergleichbarer wichtiger Grund vorliegt.

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

§ 3 Ablehnungsgründe

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

a) kein ausreichender Antrag im Sinne von § 5 gestellt wurde,

b) die Schlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 6 Absatz 1

75

an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,

c) wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,

d) bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

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

f) die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

g) die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

h) der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

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

(2)

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

a) eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder

b) Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung von § 6 Absatz 4 und 5 nicht geklärt werden kann.

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

(3)

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

§ 4

Organisation der Schlichtungsstelle, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter

(1)

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

(2)

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

(3)

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

(4)

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

(5)

Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen.

§ 5

Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

(1)

Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform bei der Verbraucherschlichtungsstelle in deutscher Sprache zu beantragen. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind gegebenenfalls weitere zum Verständnis

76

der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen. Der Antragsteller hat zu versichern, dass

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

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

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

d) die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,

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

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

(2)

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

§ 6

Behandlung des Antrags

(1)

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

für außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle in dem anderen Vertragsstaat weiter.

(2)

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

(3)

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

(4)

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

(5)

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

77

(6)

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

§ 7

Schlichtungsvorschlag

(1)

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

(2)

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

(3)

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

a) welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,

b) dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,

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

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

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

§ 8

Verfahrenssprache, Vertretung

(1)

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

(2)

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

§ 9

Kosten, Entgelte

(1)

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

(2)

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

§ 10

Vertraulichkeit

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

78

G e s c h ä f t s v e r t e i l u n g 2 0 1 8

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

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

1.

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

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

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

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

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

2.

Die derart geordneten Beschwerden werden innerhalb eines Jahres und nach Buchstaben getrennt durchnummeriert (zum Beispiel M 428/17).

3.

Die Beschwerden werden den Streitschlichtern in der Weise zugeteilt, dass

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

b) Werner Borzutzki-Pasing für diejenigen Beschwerden, deren Aktenzeichen die Endziffern 1, 3, 5, 7 oder 9 tragen, zuständig ist;

c) sowie Gerhard Götz für diejenigen Beschwerden zuständig ist, deren Aktenzeichen die Endziffern 2, 4, 6 oder 8 tragen.

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

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

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

1.

Herr Prof. Dr. Franz Häuser wird von Herrn Werner Borzutzki-Pasing vertreten,

2.

Herr Werner Borzutzki-Pasing wird von Herrn Gerhard Götz vertreten,

3.

Herr Gerhard Götz wird von Herrn Prof. Dr. Franz Häuser vertreten.

79

A n d e r e V e r b r a u c h e r - s c h l i c h t u n g s s t e l l e n i m B e r e i c h F i n a n z d i e n s t l e i s t u n g e n

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt am Main www.bundesbank.de
Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn www.bafin.de
Ombudsman der privaten Banken Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken	Postfach 04 03 07 10062 Berlin www.bankenverband.de
Ombudsman der öffentlichen Banken Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands Kundenbeschwerdestelle	Postfach 11 02 72 10832 Berlin www.voeb.de
Deutscher Sparkassen- und Giroverband* Kundenbeschwerdestelle	Charlottenstraße 47 10117 Berlin www.dsgv.de
Ombudsstelle des BVI	Unter den Linden 42 10117 Berlin www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.	Postfach 64 02 22 10048 Berlin www.ombudsstelle.de
Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen Verband der Privaten Bausparkassen e.V. Kundenbeschwerdestelle	Postfach 30 30 79 10730 Berlin www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen	Postfach 74 48 48040 Münster www.lbs.de
Versicherungsombudsman e.V.	Postfach 08 06 32 10006 Berlin www.versicherungsombudsmann.de
Ombudsman Private Kranken- und Pflegeversicherung	Postfach 06 02 22 10052 Berlin www.pkv-ombudsmann.de

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

Herausgeber



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

Redaktion

Tim Zuchiatti

Verantwortlich

Alexander Storg

Sekretariat

Evelyn Zeidler

Der Tätigkeitsbericht wird gemäß § 20 Finanzschlichtungsstellenverordnung in Verbindung mit § 4 Absatz 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung zum 1. Februar 2018 auf der Website der Schlichtungsstelle veröffentlicht.

