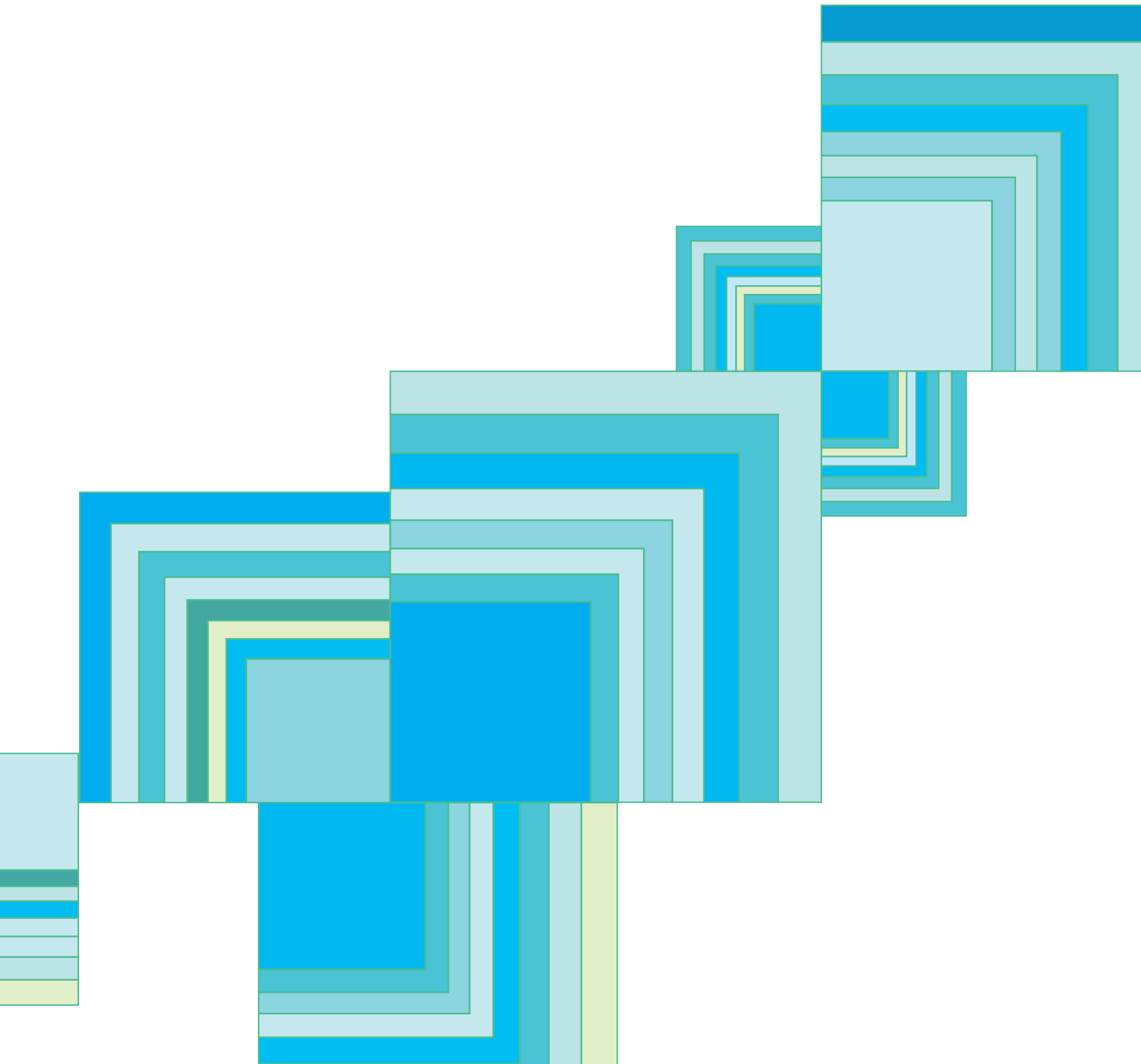
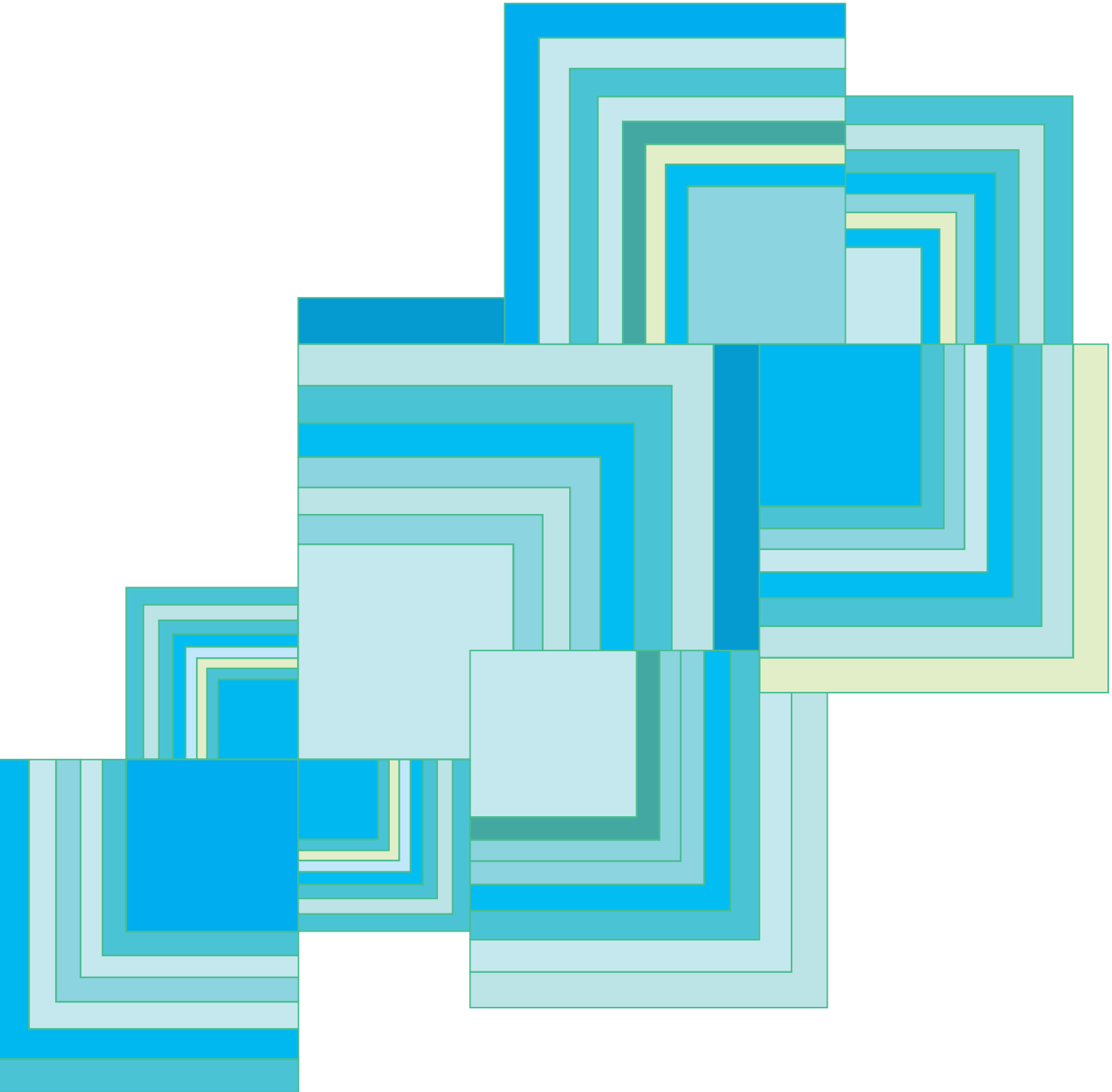
Tätigkeitsbericht 2012

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken · BVR



Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken · BVR

Tätigkeitsbericht 2012



Inhalt

5
Einleitung

11
Statistik
Eingänge
Ergebnisüberblick 2012
Rückblick auf 2011

21
Sachgebiete
Privatkundengeschäft
a) Kreditgeschäft
b) Kontoführung
c) Anlageberatung
d) Girokonto für jedermann
e) Zahlungsverkehr
f) Sparverkehr
g) Depotführung
Firmenkundengeschäft

57
Statistik 2003–2013

61
Anhang
Verfahrensordnung
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen
im Bereich Finanzdienstleistungen

Dr. Alfons van Gelder

1936	Geboren in Oberhausen/NRW
1956 bis 1960	Studium der Rechtswissenschaften und der Volkswirtschaft an den Universitäten Köln und Marburg
1965	Große juristische Staatsprüfung
1967	Promotion
1971	Ernennung zum Richter am Landgericht Marburg/Lahn
1979	Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Landgericht Marburg/Lahn
1990	Ernennung zum Richter am Bundesgerichtshof
2001	Versetzung in den Ruhestand
2002	Bestellung zum Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe

Einleitung

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

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

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

Ombudsmann

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

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

Die Verfahrensordnung ist vom Bundesministerium der Justiz genehmigt und entspricht den in der Empfehlung der Europäischen Kommission vom 30. März 1998[2] aufgeführten Grundsätzen für „Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind". Sie wurde erstmals wirksam mit Veröffentlichung im Bundesanzeiger[3] am 28. März 2002. Im Jahre 2003 wurde sie grundlegend überarbeitet und erneut dem Bundesministerium der Justiz vorgelegt, das die geänderte Fassung mit Bescheid vom 2. Juli 2003 genehmigte. Die geänderte Verfahrensordnung wurde wirksam mit Veröffentlichung des Bescheids nebst der geänderten Verfahrensordnung im Bundesanzeiger[4] am 2. September 2003. 2006 wurden mit Blick auf das Inkrafttreten des Fernabsatzgesetzes für Finanzdienstleistungen am 8. Dezember 2004, das eine Erweiterung der Zuständigkeit der Schlichtungsstellen zur Folge hatte, zwei klarstellende Einfügungen vorgenommen. Diese Einfügungen wurden mit dem Bundesministerium der Justiz abgestimmt, das feststellte, dass die Änderungen kraft Gesetzes wirksam geworden seien, und bestätigte, dass sich die Wirksamkeit der im Jahre 2003 erteilten Genehmigung auch auf die Änderungen erstrecke.

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

Zum 1. Januar 2012 erfolgte eine redaktionelle Anpassung in Nummer 3 Absatz 1 Satz 2 der Verfahrensordnung, mit der die Umbenennung des Zentralen Kreditausschusses in „Die Deutsche Kreditwirtschaft" nachvollzogen wurde. Da damit eine inhaltliche Änderung der Verfahrensordnung nicht verbunden war, bedurfte die Anpassung nicht einer Genehmigung durch das Bundesministerium der Justiz, wie dieses mit Schreiben vom 29. November 2011 auf Anfrage der Kundenbeschwerdestelle bestätigte.

Die Verfahrensordnung steht – ebenso wie eine Kurzinformation zum Verfahren („Die Lösung bei Konflikten – der Ombudsmann für Streitigkeiten zwischen Kunde und Bank") – als Faltblatt zur Verfügung.[5]

Das Ombudsmannverfahren gilt für alle Mitgliedsbanken des BVR, die ihre Teilnahme hieran erklärt haben. Von den

1.101 Mitgliedsinstituten des BVR[6] nehmen 1.000 – das sind 90,8 Prozent (2002: 80 Prozent, 2005: 85 Prozent) – am Verfahren teil; eine Liste der Banken, die ihre Teilnahme erklärt haben, ist bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR erhältlich.

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

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

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

Soweit es um Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen, des Verbraucherkreditrechts (§§ 491 bis 509 des Bürgerlichen Gesetzbuches) oder des Zahlungsdiensterechts (§§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuches) geht, wird gleichzeitig eine öffentlich-rechtliche Streitschlichtungsaufgabe wahrgenommen. Insoweit hat das Bundesministerium der Justiz die in § 14 Absatz 1 des Gesetzes über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen (Unterlassungsklagengesetz – UKlaG) geregelte Schlichtungsaufgabe der Deutschen Bundesbank für die Kreditinstitute, die dem BVR angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, auf den BVR übertragen (§ 14 Absatz 3 Unterlassungsklagengesetz i.V.m. § 7 Absatz 1 Nummer 4 der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung).

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

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

Schließlich hat der BVR als Träger des Ombudsmannverfahrens bereits im Jahre 2002 seine Teilnahme an dem von der Europäischen Kommission geschaffenen Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) erklärt, dem mittlerweile 56 anerkannte Streitschlichtungseinrichtungen aus 24 Staaten des europäischen Wirtschaftsraums (Europäische Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) angeschlossen sind.

[1] Im Anhang abgedruckt. Die Verfahrensordnung steht zudem – ebenso wie eine Kurzinformation zum Verfahren – als PDF-Datei im Rahmen des Internetauftritts des BVR (www.BVR.de) zur Verfügung.
[2] Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind, ABlEG Nummer L 115 vom 17. April 1998, S. 31 ff.
[3] Nummer 61 vom 28. März 2002, S. 6.485 f.
[4] Nummer 163 vom 2. September 2003, S. 19.917 f.
[5] Beide Flyer sind beim DG VERLAG unter den Bestellnummern 196 510 (Verfahrensordnung) sowie 196 500 (Kurzinformation) erhältlich.
[6] Stand: Juni 2013.

§15 a EGZPO

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

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

...

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

...

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

...

Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

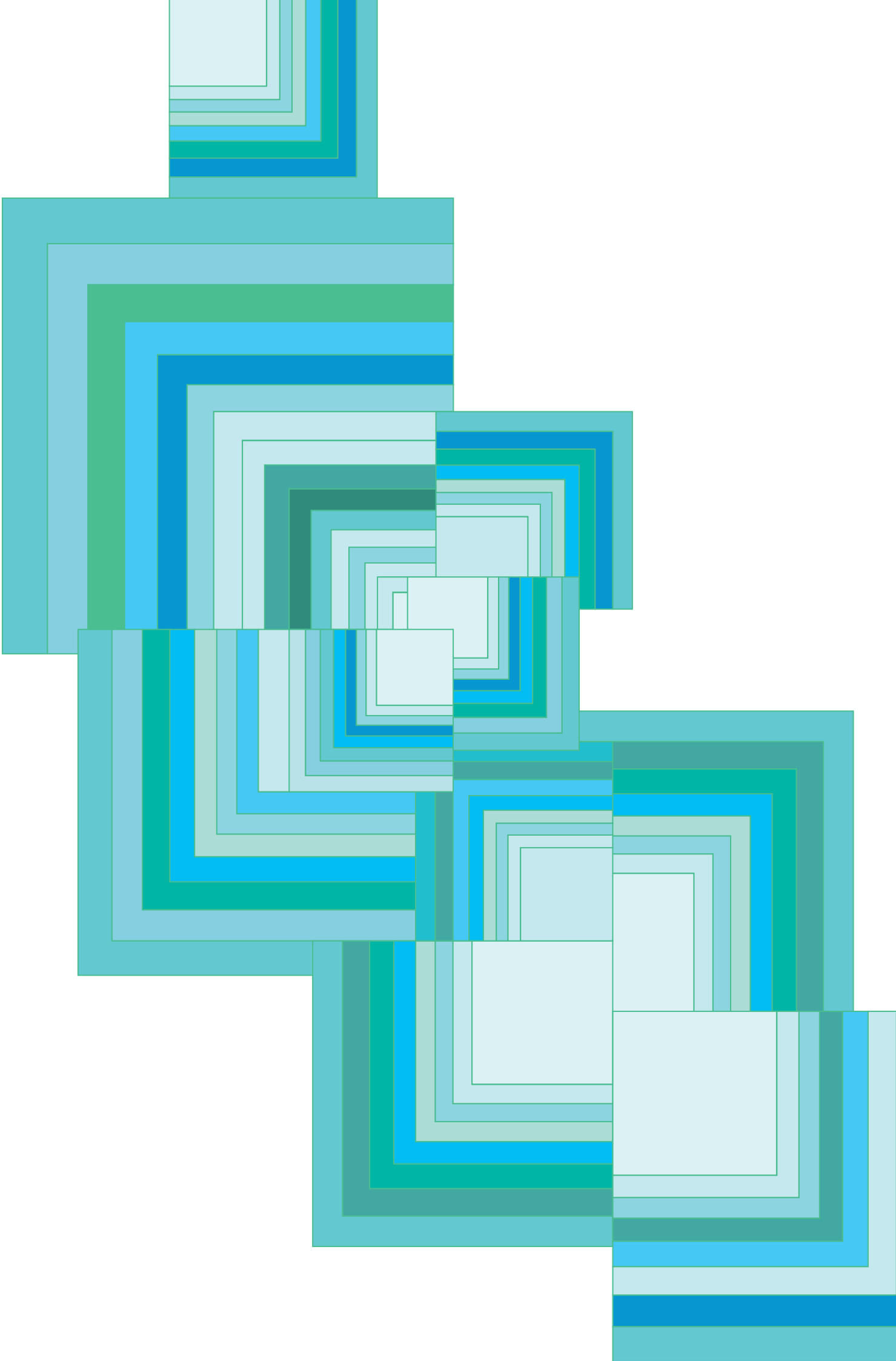
Mit Hilfe des FIN-NET, das am 1. Februar 2001 eingerichtet wurde, soll die außergerichtliche Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten zwischen Anbietern von Finanzdienstleistungen und Verbrauchern im europäischen Wirtschaftsraum erleichtert werden. Grundlage des Netzwerkes ist die freiwillige und nicht rechtsverbindliche „Vereinbarung über ein grenzübergreifendes, außergerichtliches

Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum", die im Wesentlichen auf der gegenseitigen Anerkennung der in den verschiedenen Mitgliedstaaten eingerichteten Beschwerdestellen beruht. Mit dem FIN-NET sollen im Interesse sowohl der Finanzdienstleistungsanbieter als auch der Verbraucher der Informationsaustausch und die Zusammenarbeit zwischen den in den Mitgliedstaaten bereits bestehenden außergerichtlichen Schlichtungsverfahren mit dem Ziel gefördert werden, dass Kundenbeschwerden möglichst schnell zu der zuständigen Schlichtungseinrichtung gelangen.

Weitere Informationen rund um das FIN-NET, insbesondere zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die bislang erschienenen Tätigkeitsberichte 2001–2006, 2007, 2008–2009, 2010 und 2011 sind unter www.fin-net.eu abrufbar.

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

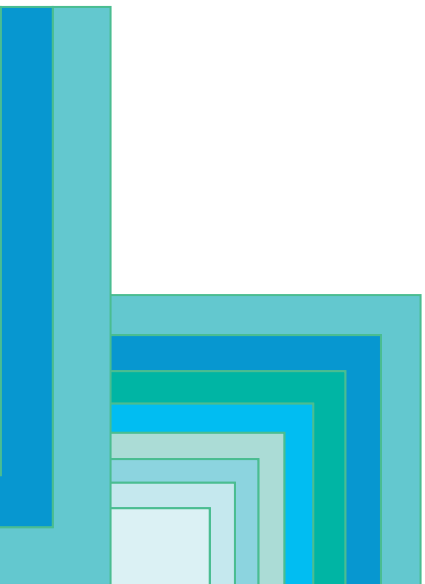


Statistik

12
Eingänge/Ergebnisse

18
Ergebnisüberblick 2012

19
Rückblick auf 2011



Statistik
Eingänge/Ergebnisse

Vom 1. Januar bis einschließlich 31. Dezember 2012 waren insgesamt 1.857 schriftliche Eingaben zu verzeichnen. 1.704 davon waren Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Ombudsmannes fielen.

Weitere 58 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die nicht am Ombudsmannverfahren teilnehmen. 25 davon wurden an den jeweils zuständigen regionalen Prüfungsverband weitergeleitet. Weitere sechs Eingaben, mit denen die Einrichtung bzw. Fortführung eines Guthabenkontos begehrt wurde, konnten an die für das Thema „Girokonto für jedermann" zuständige Abteilung des BVR abgegeben werden, die sich der Vorgänge annahm. 25 Beschwerdeführer wurden darüber informiert, dass die Bank nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Eine Beschwerde wurde nicht weiterverfolgt, eine andere zurückgezogen. 20 Eingaben betrafen andere Verbundinstitute; sie wurden – soweit das Institut an einem Schlichtungsverfahren teilnimmt – zuständigkeitshalber abgegeben (so an den Ombudsmann für Versicherungen oder an die Ombudsstelle der privaten Bausparkassen). Weitere 19 Beschwerden richteten sich gegen Fremdinstitute (private Banken oder Sparkassen). Sie wurden ebenfalls an die jeweils zuständige Schlichtungsstelle abgegeben.

Daneben waren – neben ungezählten telefonischen Anfragen – noch 56 schriftliche Anfragen zum Verfahren zu verzeichnen.

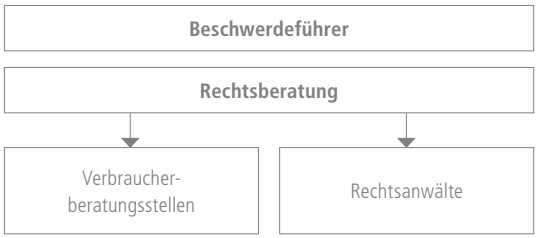
Schriftliche Eingaben insgesamt	**1.857**
Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	1.704
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	58
Beschwerden über andere Verbundinstitute	20
Beschwerden über Fremdinstitute	19
Anfragen zum Verfahren	56

Wie sich die Eingänge auf die einzelnen Monate verteilten, gibt die Grafik auf Seite 15 wieder. Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug rund drei Monate (91 Tage bezogen auf die Eingaben insgesamt und 94 Tage bezogen auf Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR). Siehe dazu auch die Grafik auf Seite 16.

Insgesamt 1.704 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die am Ombudsmannverfahren teilnehmen. Bis auf zwei Fälle, die am Stichtag 30. Juni

2013 noch anhängig waren, konnten alle Vorgänge – insgesamt 1.702 – abgeschlossen werden.

414 Beschwerdeführer haben die Angelegenheit nicht weiterverfolgt (350) bzw. ihre Beschwerde zurückgezogen (64) – oft, nachdem sie von der Kundenbeschwerdestelle beim BVR vorsorglich darauf hingewiesen worden waren, dass ihre Beschwerde unzulässig gemäß der Verfahrensordnung sei. 72 Beschwerdeführer wünschten keine Streitschlichtung, sondern eine Rechtsberatung; sie wurden gebeten, sich an eine Verbraucherberatungsstelle bzw. eine Rechtsanwaltskanzlei zu wenden.



Von den im Ombudsmannverfahren abschließend behandelten 1.216 Vorgängen konnten 285 – also 23,4 Prozent (Vorjahr: 17,8 Prozent) – im Sinne der erklärten Zielsetzung des Verfahrens bereits im Rahmen der Vorprüfung durch die Kundenbeschwerdestelle beim BVR einer einvernehmlichen Lösung zugeführt werden: In 186 von diesen Fällen wurde dem Begehren des Beschwerdeführers ganz entsprochen; in weiteren 75 Fällen konnte eine Einigung zwischen den Parteien erzielt werden. In 24 Fällen ließ sich der Streit schon dadurch beilegen, dass der Vorgang nachvollziehbar erläutert bzw. ein Missverständnis aufgeklärt wurde.

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

Dem Ombudsmann müssen dann nur noch die nicht zu behebenden Kontroversen vorgelegt werden. Im Berichtszeitraum waren dies 931 Beschwerden. 501 davon – also immerhin 53,8 Prozent – erfüllten nicht die Zulässigkeitsvoraussetzungen, weil etwa zur Klärung des streitigen Sachverhaltes eine Beweisaufnahme (meist Zeugenvernehmung) erforderlich gewesen wäre (Nummer 6 Absatz 4 VerfO), die Angelegenheit bereits die Gerichte oder die Staatsanwaltschaft beschäftigte (Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstaben a und c VerfO), der mögliche Anspruch bei Einleitung des Ombudsmannverfahrens bereits verjährt war und die Bank die Einrede der Verjährung erhoben hatte (Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d VerfO) oder die Beschwerde nicht – wie es die Verfahrensordnung verlangt – eine Meinungsverschiedenheit über von der Bank angebotene Produkte oder Dienstleistungen betraf (vgl. Nummer 3 Absatz 1 VerfO), sondern etwa Fragen der genossenschaftlichen Mitgliedschaft zum Gegenstand hatte. Die Beschwerdeführer erhielten in diesen Fällen einen Bescheid des Ombudsmannes mit einer kurzen Begründung sowie dem Hinweis, dass eine Schlichtung nicht möglich sei.

In 430 Fällen haben die Parteien einen Schlichtungsvorschlag erhalten, verbunden mit dem Hinweis, dass sie nicht verpflichtet sind, ihn anzunehmen (siehe Seite 17).

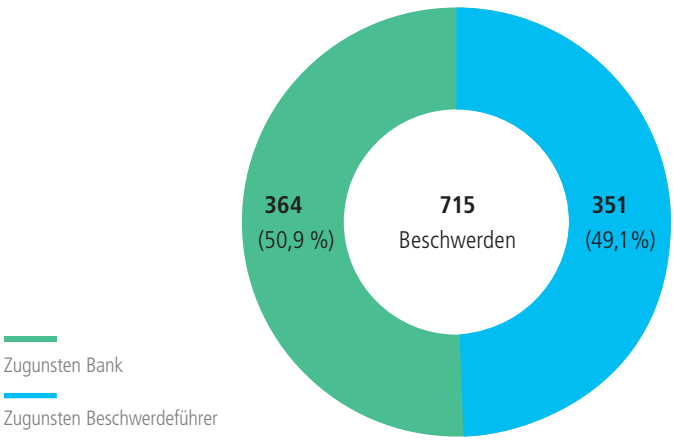
In 364 Fällen (84,6 Prozent) hat die Bank recht bekommen. Dass dieser Anteil so hoch ist, hängt damit zusammen, dass

vergleichsweise viele Beschwerdeführer eine falsche Vorstellung von der Rechtslage haben, an der sie unbeirrt festhalten; eine Erledigung im Vorfeld ist deshalb in solchen Fällen nur selten möglich. Immerhin haben in 62 von diesen Fällen (17 Prozent) die Beschwerdeführer den für sie ungünstigen Schlichtungsvorschlag akzeptiert (2011: 14,4 Prozent; 2010: 17 Prozent; 2009: 20 Prozent). Etwa jeder Sechste hat demnach nach Erhalt des Schlichtungsvorschlages eingesehen, dass er sich in einem Rechtsirrtum befand. Ausschlaggebend ist gerade in den Fällen, in denen den Erwartungen des Beschwerdeführers nicht entsprochen werden kann, dass der Ombudsmann sorgfältig begründet, dass und warum die Bank korrekt gehandelt und ihn nicht, wie er meinte, „über den Tisch gezogen" hat. Auch und gerade in diesen Fällen zeigt sich, dass das Ombudsmannverfahren dauerhaft Rechtsfrieden schaffen und damit den Parteien den Weg für eine weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit ebnen kann.

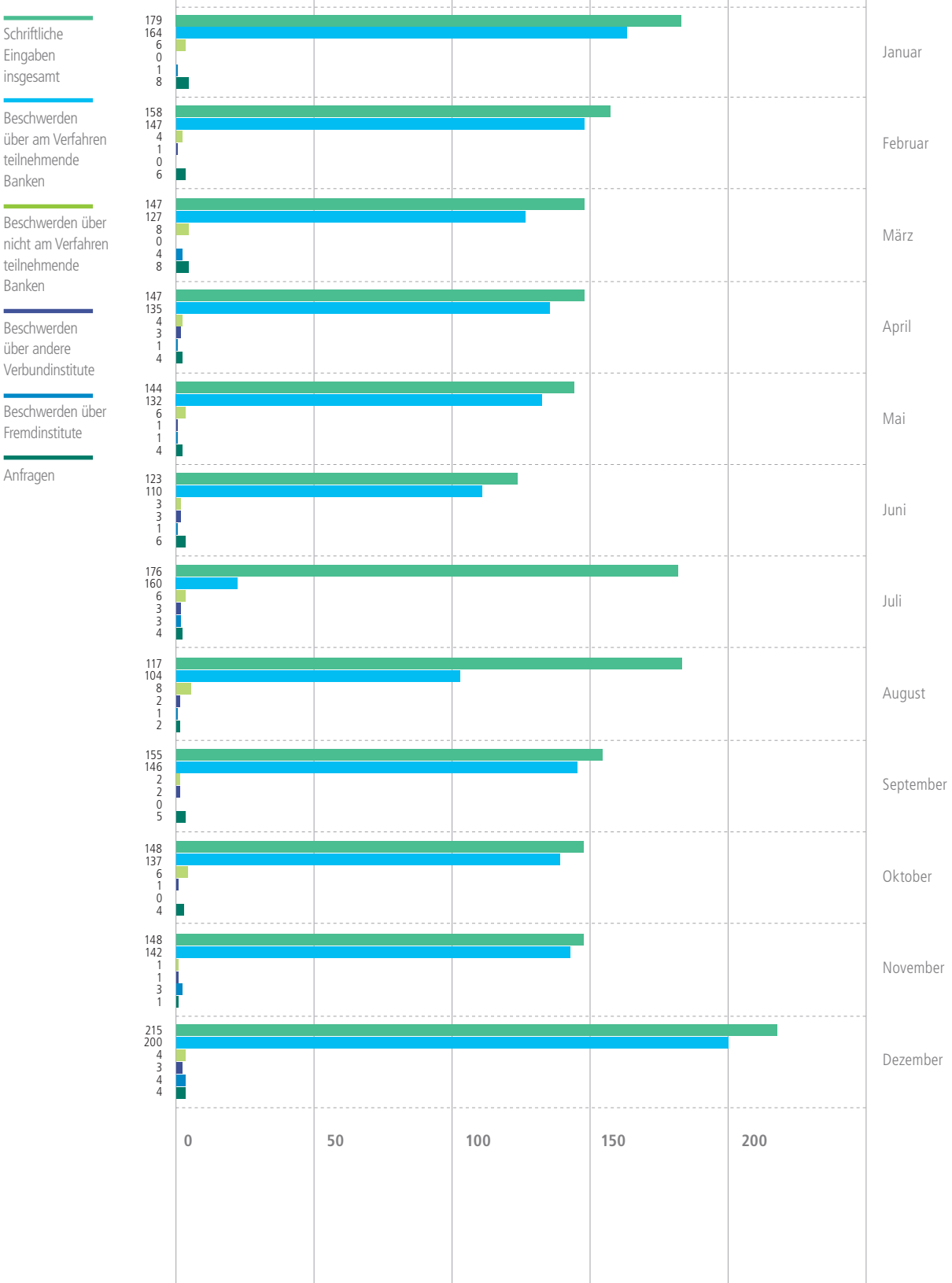
In 45 Fällen (10,5 Prozent) hat der Beschwerdeführer recht bekommen, in den weitaus meisten dieser Fälle (38) hat die Bank den Schlichtungsvorschlag akzeptiert und dem Begehren des Beschwerdeführers entsprochen. Das zeugt nicht nur von der großen Autorität, die der Ombudsmann genießt, sondern zeigt auch, dass die – von manchen beklagte – fehlende Bindungswirkung seiner Schlichtungsvorschläge sich praktisch kaum auswirkt. In weiteren 21 Fällen (4,9 Prozent) hat der Ombudsmann einen Vergleich angeregt, der in zwölf Fällen von beiden Parteien akzeptiert worden ist. In den übrigen neun Fällen kam ein Vergleich nicht zustande: In sieben Fällen war der Kunde nicht einverstanden, in zwei Fällen waren sowohl der Kunde als auch die Bank nicht einverstanden.

In insgesamt 45 Fällen hat somit der Beschwerdeführer im Schlichtungsverfahren recht bekommen; in weiteren 21 Fällen hat der Ombudsmann zumindest Anlass für einen Vergleich gesehen. Zählt man die 285 bereits im Vorfeld einvernehmlich geklärten Vorgänge hinzu, dann kann festgestellt werden, dass von den im Ombudsmannverfahren abschließend behandelten und zum Verfahren zugelassenen 715 Beschwerden (= 1.216 im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden abzüglich 501 unzulässige Eingaben) insgesamt 351, also etwas weniger als die Hälfte (49,1 Prozent), zugunsten der Kunden ausgegangen sind (siehe Grafik). In weiteren 62 Fällen haben die Kunden zwar nicht recht bekommen; da der Ombudsmann sie aber davon überzeugen konnte, dass sie sich in einem Rechtsirrtum befanden, sind auch diese Fälle letztendlich zur Zufriedenheit (beider Parteien) geklärt worden.

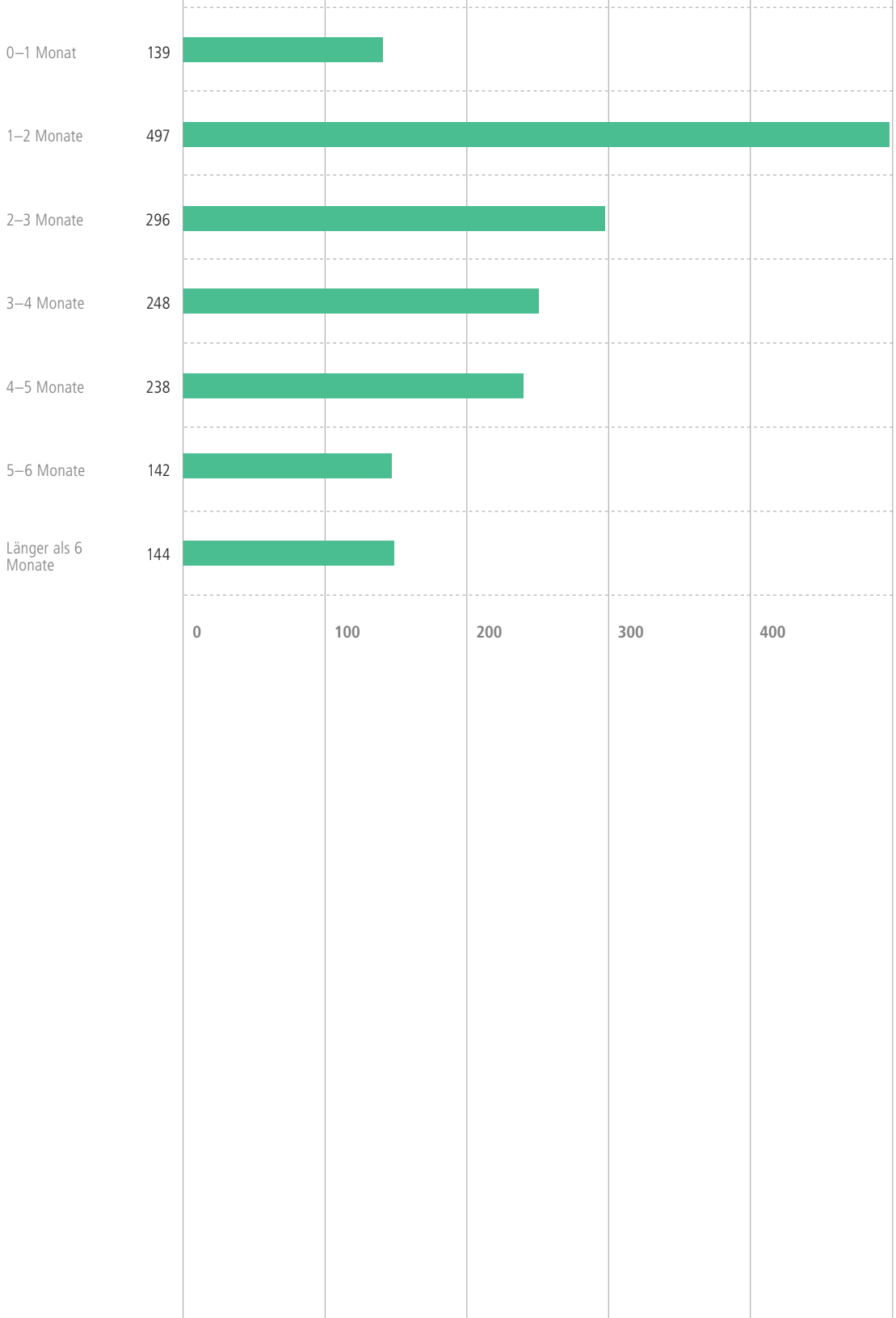
Verfahrensausgang



Verteilung der Eingänge auf die einzelnen Monate



Verfahrensdauer (bezogen auf die 1.704 Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken)



Musterdokument für ein Annahmeformular

Hinweis

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

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

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

Ombudsmannverfahren

Beschwerdeführer/-in: . . . . . .

Aktenzeichen: . . . . . .

Schlichtungsvorschlag vom: . . . . . .

Der Schlichtungsvorschlag

☐ wird angenommen.
☐ wird nicht angenommen.

. . . . . .

Datum und Unterschrift(en), ggf. Stempel

Statistik
Ergebnisüberblick 2012

Insgesamt 1.704 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die am Ombudsmannverfahren teilnehmen.

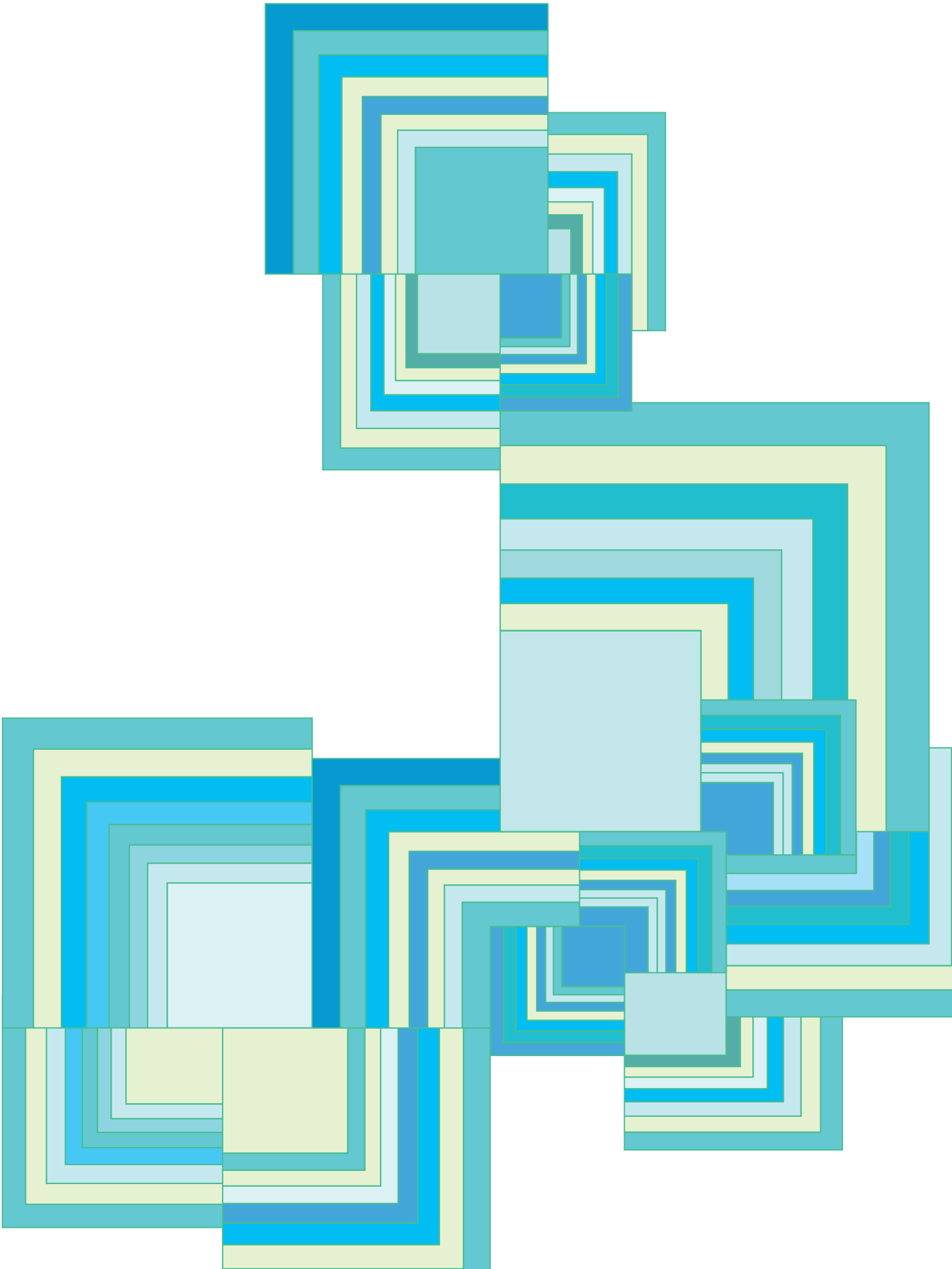
Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken	**1.704**
Vorgang noch in Bearbeitung befindlich[1]	**2**
Vorgang abgeschlossen	**1.702**
Beschwerde nicht weiterverfolgt bzw. zurückgezogen	414
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	72
Im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden	1.216
Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden	285
– Begehren ganz entsprochen	186
– Einigung erzielt	75
– Vorgang erläutert/Missverständnis aufgeklärt	24
Dem Ombudsmann vorzulegende Beschwerden	931
– Als unzulässig abgewiesen	501
· Anderweitige Anhängigkeit	7
· Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen	2
· Außergerichtlicher Vergleich	4
· Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens	1
· Strafanzeige erstattet	1
· Verjährung	84
· Rechtsgrundsätzliche Bedeutung	19
· Beweisaufnahme erforderlich	195
· Geschäftspolitische Entscheidung	35
· Kein Ziel im Sinne der Verfahrensordnung	42
· Beschwerdegegenstand nicht ermittelbar	56
· Satzungsrechtliche Fragen	11
· Kunde/Bank-Beziehung nicht betroffen	0
· Kein Kunde	25
· Sonstiges	19
– Schlichtungsvorschlag ergangen	430
· Zugunsten des Kunden	45
von beiden Parteien angenommen	38
von der Bank nicht angenommen	7
· Vergleich angeregt	21
von beiden Parteien angenommen	12
vom Kunden nicht angenommen	7
von der Bank nicht angenommen	0
von beiden Parteien nicht angenommen	2
· Zugunsten der Bank	364
von beiden Parteien angenommen	62
vom Kunden nicht angenommen	302

[1] Stand 30. Juni 2013.

Statistik
Rückblick auf 2011

Alle Beschwerden aus dem Jahre 2011 konnten im Laufe des Jahres 2012 abgeschlossen werden. Hier die Ergebnisse:

Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken	**2.652**
Vorgang noch in Bearbeitung befindlich	**0**
Vorgang abgeschlossen	**2.652**
Beschwerde nicht weiterverfolgt bzw. zurückgezogen	391
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	55
Im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden	2.206
Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden	394
– Begehren ganz entsprochen	198
– Einigung erzielt	171
– Vorgang erläutert/Missverständnis aufgeklärt	25
Dem Ombudsmann vorzulegende Beschwerden	1.812
– Als unzulässig abgewiesen	1.380
· Anderweitige Anhängigkeit	19
· Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen	0
· Außergerichtlicher Vergleich	9
· Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens	1
· Strafanzeige erstattet	3
· Verjährung	287
· Rechtsgrundsätzliche Bedeutung	13
· Beweisaufnahme erforderlich	359
· Geschäftspolitische Entscheidung	41
· Kein Ziel im Sinne der Verfahrensordnung	57
· Beschwerdegegenstand nicht ermittelbar	57
· Satzungsrechtliche Fragen	9
· Kunde/Bank-Beziehung nicht betroffen	1
· Kein Kunde	498
· Sonstiges	26
– Schlichtungsvorschlag ergangen	432
· Zugunsten des Kunden	51
von beiden Parteien angenommen	38
von der Bank nicht angenommen	13
· Vergleich angeregt	18
von beiden Parteien angenommen	14
vom Kunden nicht angenommen	2
von der Bank nicht angenommen	1
von beiden Parteien nicht angenommen	1
· Zugunsten der Bank	363
von beiden Parteien angenommen	52
vom Kunden nicht angenommen	311



Sachgebiete

23

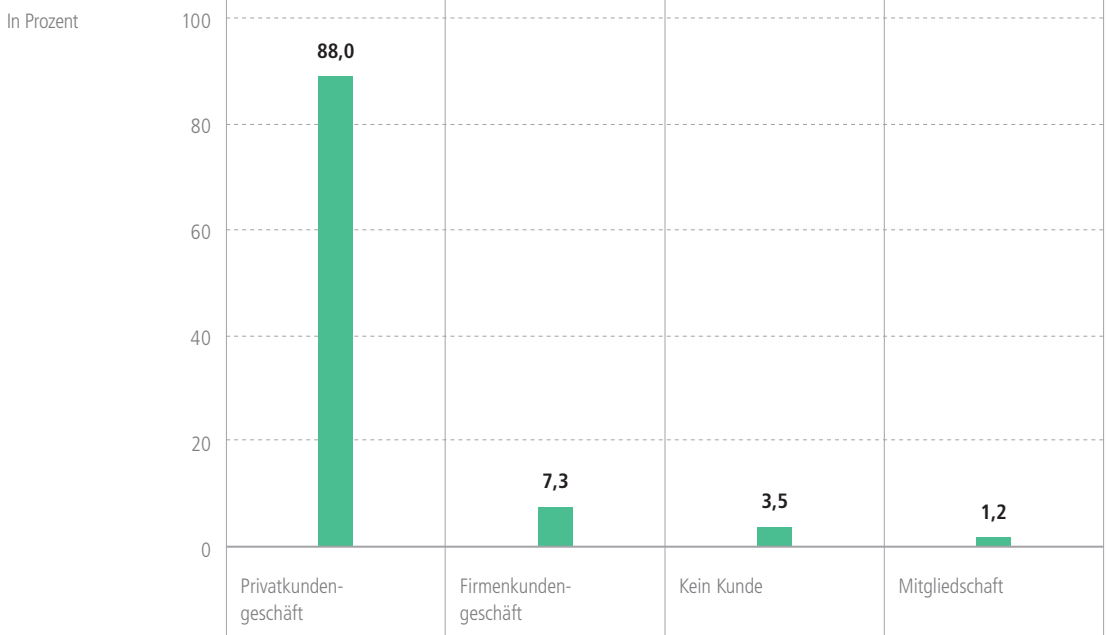
Privatkundengeschäft

a) Kreditgeschäft
b) Kontoführung
c) Anlageberatung
d) Girokonto für jedermann
e) Zahlungsverkehr
f) Sparverkehr
g) Depotführung

53

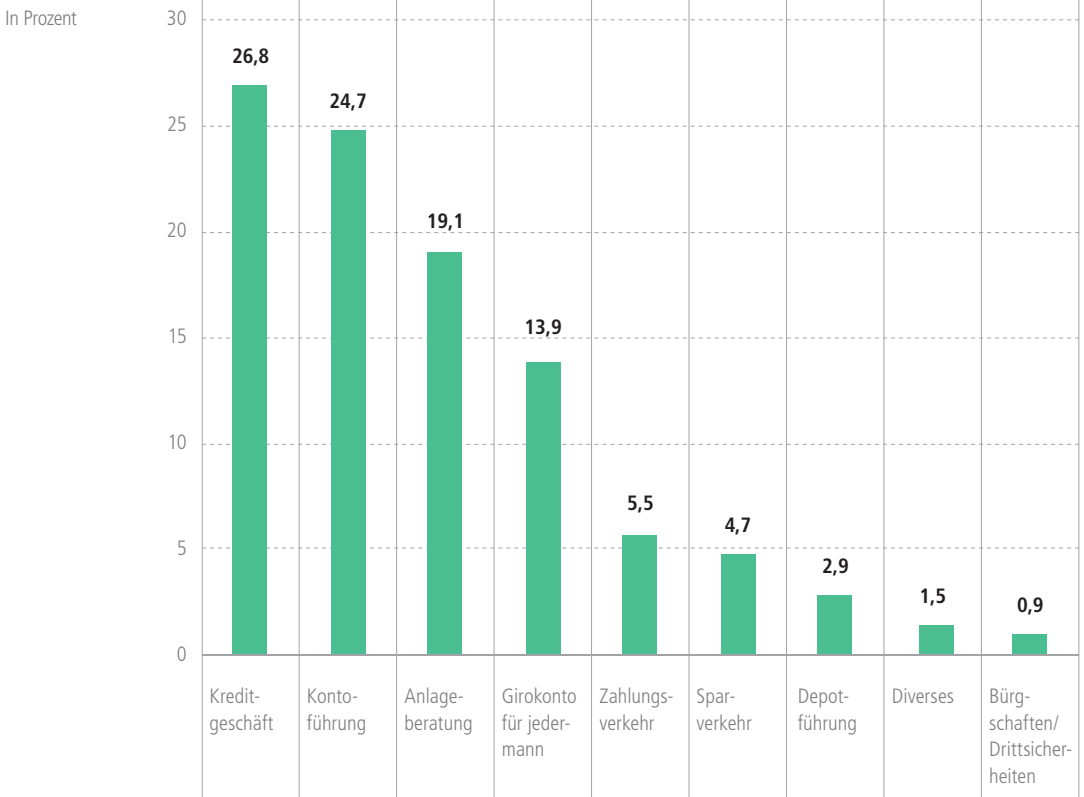
Firmenkundengeschäft

Sachgebiete



An den Ombudsmann können sich sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden wenden. Es sind jedoch überwiegend Privatpersonen, die Hilfe beim Ombudsmann suchen. Im Berichtszeitraum lag der Anteil der Privatkundenbeschwerden am Gesamtaufkommen bei 88 Prozent, der Firmenkundenanteil bei lediglich 7,3 Prozent (2011: 4,8 Prozent). 3,5 Prozent der Beschwerdeführer waren gar keine Kunden der Bank, weshalb eine Schlichtung durch den Ombudsmann nicht in Betracht kam, und in 1,2 Prozent der Fälle wünschten die Beschwerdeführer die Überprüfung von Fragen, die sich aus der genossenschaftlichen Mitgliedschaft ergaben, für die der Ombudsmann ebenfalls nicht zuständig ist.

Sachgebiete
Privatkundengeschäft



Die von Privatkunden eingereichten Beschwerden betrafen alle Bereiche des Bankgeschäfts. „Spitzenreiter" war mit einem Anteil von knapp 27 Prozent das Kreditgeschäft, gefolgt von der Kontoführung (einschließlich Pfändungsschutzkonto), auf die ein Anteil von fast 25 Prozent entfiel. Die Anlageberatung war mit lediglich 19 Prozent (2011: 42 Prozent) vertreten. Der Anteil an Beschwerden zum „Girokonto für jedermann" betrug knapp 14 Prozent. Der Zahlungsverkehr war mit 5,5 Prozent und der Sparverkehr mit 4,7 Prozent vertreten.

Privatkundengeschäft
a) Kreditgeschäft

Mit einem Anteil von 26,8 Prozent (2011: 18,8 Prozent) war das Kreditgeschäft vertreten.

Bei Konsumentenkrediten (7,6 Prozent) geht es selten um ein Rechtsproblem. Meist sind die Beschwerdeführer in Not geraten und wissen nicht mehr, wie sie die monatlichen Raten aufbringen sollen. Sie versuchen, durch Vermittlung des Ombudsmannes eine Stundung oder auch eine Reduzierung der monatlichen Raten zu erreichen. Der Ombudsmann kann ihnen jedoch nicht helfen, wenn die Bank dazu nicht bereit ist: Denn der Bank kann im Ombudsmannverfahren nicht vorgeschrieben werden, die vertragsgemäße Kreditabwicklung zu ändern und einen Darlehensnehmer zum Beispiel durch Ratenreduzierung zu entlasten. Hierüber entscheidet die Bank autonom im Rahmen ihrer Geschäftspolitik. Dasselbe gilt für die Frage, ob sie bereit ist, einen Kredit zu gewähren.[7]

Gelegentlich wird moniert, die Bank habe bei einem variabel zu verzinsenden Ratenkredit die Zinsen nicht ordnungsgemäß angepasst.[8] Auch gibt es zuweilen Streit, wenn ein Konsumentenkredit, der mit einer Restkreditversicherung verbunden war, vorzeitig abgelöst wird. Vielfach halten die Beschwerdeführer den von der Versicherung erstatteten Betrag für zu niedrig und werfen der Bank vor, sie nicht darüber aufgeklärt zu haben, dass es sich um eine Versicherung mit sogenannter fallender Versicherungssumme handele.[9]

Bei Immobiliarkrediten (19,2 Prozent) gab es – wie in den Vorjahren – wieder eine Reihe von Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einer beabsichtigten vorzeitigen Ablösung von Darlehen standen. So versuchten wieder etliche Beschwerdeführer, eine vorzeitige Rückzahlung zu erzwingen; andere beanstandeten die Höhe einer Vorfälligkeitsentschädigung bzw. eines Vorfälligkeitsentgelts[10] oder waren der Meinung, die Bank könne von ihnen weder eine Vorfälligkeitsentschädigung noch ein Entgelt für die Abrechnung des Darlehens verlangen. Oder sie waren nicht einmal bereit, die ihnen in Rechnung gestellten Beglaubigungskosten für eine Löschungsbewilligung zu übernehmen.[11]

Lassen Kunden ein bei ihrer Bank aufgenommenes Darlehen von einem anderen Kreditinstitut ablösen, gibt es häufig Streit um die Kosten der Abwicklung. Viele glauben, die Bank dürfe ihren Aufwand für die Vorbereitung und Abwicklung des Treuhandauftrags und die Abtretung der sichernden Grundschuld nicht in Rechnung stellen. Der Ombudsmann hat in einer Reihe von Schlichtungsvorschlägen klargestellt, dass die Abtretung einer Grundschuld nicht mit der Erteilung einer Löschungsbewilligung, zu der die Bank verpflichtet ist, verglichen werden kann.[12] Auch die Notarkosten, die bei einer Umschuldung im Zusammenhang mit der Grundschuldübertragung anfallen, sind immer wieder Grund für Meinungsverschiedenheiten. Auch sie sind von dem Auftraggeber, also von dem Kunden, zu tragen.[13]

Immer häufiger kommt es vor, dass der Bank vorgeworfen wird, überhaupt einen Kredit vergeben bzw. vermittelt zu haben.[14]

Einzelne Beschwerdeführer hatten Darlehen in Anspruch genommen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt im Berichtszeitraum in voller Höhe zurückzuführen waren. Weil die Ablaufleistung einer als Sicherheit dienenden Lebensversicherung den Kreditbetrag nicht abdeckte, waren sie der Auffassung, die Bank hafte in Höhe der Differenz. Der Ombudsmann entschied in diesen Fällen zugunsten der Bank.[15]

In anderen Fällen wurde um die Berücksichtigung von Sondertilgungsmöglichkeiten gestritten. Dabei ging es sowohl um die Frage, ob die vertraglich vereinbarte Möglich-

keit, pro Kalenderjahr eine Sondertilgung zu leisten, nachträglich in Anspruch genommen werden kann, als auch um die Frage, ob bei vorzeitiger Ablösung eines Festzinsdarlehens die für die Folgejahre eingeräumten Sondertilgungsmöglichkeiten bei der Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung berücksichtigt werden müssen.[16]

Auch im Berichtszeitraum gingen wieder Beschwerden ein, mit denen die Erstattung von Entgelten für die Wertermittlung von Beleihungsobjekten verlangt wurde. Auslöser war ein Urteil des Landgerichts Stuttgart,[17] in dem die Festsetzung eines Wertermittlungsentgelts in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen einer Bausparkasse als unzulässig angesehen wurde.[18] Das Gericht hat dazu ausgeführt, dass die Ermittlung des Wertes eines Beleihungsobjektes ausschließlich im eigenen Interesse der Bank oder Bausparkasse erfolge; die damit verbundenen Kosten könnten deshalb nicht durch ein in Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegtes Entgelt auf die Kunden abgewälzt werden. Der Ombudsmann hat sich der Meinung des Landgerichts angeschlossen[19] und die Belastung mit einem solchen Entgelt – das in den zu beurteilenden Fällen zwar meist nicht in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sondern in vorformulierten Kreditverträgen geregelt war – ebenfalls als nicht zulässig angesehen. Einer Bank sei es zwar unbenommen, in einer Individualvereinbarung mit einem Darlehensnehmer auszuhandeln, dass dieser die Kosten einer Wertermittlung zu tragen habe. Dies sei aber nicht möglich in vorformulierten Darlehensverträgen, die insoweit wie Allgemeine Geschäftsbedingungen zu behandeln seien.[20]

Entsprechend gelagerte Fälle konnten im Berichtszeitraum unter Hinweis auf die Schlichtungspraxis des Ombudsmannes fast ausnahmslos im Rahmen der Vorprüfung durch die Kundenbeschwerdestelle beim BVR beigelegt werden. Das war nicht möglich, wenn die Vorgänge bereits verjährt waren und die Bank die Einrede der Verjährung erhoben hatte.[21]

In Fällen, in denen Kunden die Bank im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages mit der Gutachtenerstellung durch einen Sachverständigen beauftragt und sich mit der Übernahme der dabei entstehenden Kosten einverstanden erklärt hatten, konnte eine Erstattung ebenfalls nicht vorgeschlagen werden.[22] Dasselbe war der Fall, wenn die Bank die Kreditgewährung von der Einholung eines Wertgutachtens, das der Beschwerdeführer in Auftrag zu geben und zu bezahlen hatte, abhängig gemacht hatte.[23]

Eine große Rolle spielten im Berichtszeitraum Beschwerden, die Entgelte rund um Darlehensverträge betrafen.

Zahlreiche Beschwerdeführer verlangten die Erstattung eines Bearbeitungsentgelts, das ihnen die Bank bei Abschluss des Darlehensvertrages in Rechnung gestellt hatte. Da die Frage nach der Zulässigkeit eines solches Entgelts in der obergerichtlichen Rechtsprechung unterschiedlich gewertet wird und eine höchstrichterliche Entscheidung nach wie vor aussteht, war allerdings – weil es sich um eine Grundsatzfrage handelt – eine Schlichtung durch den Ombudsmann nicht möglich. Ein Beispielsfall (C 15/12) ist auf Seite 27 abgedruckt.[24]

In etlichen Fällen wurde die Erstattung von Bearbeitungsentgelten, die die Bank für die KfW eingezogen und an diese weitergeleitet hatte, verlangt. Der Ombudsmann lehnte eine Erstattung nicht nur ab, weil die Bank das Entgelt wirtschaftlich gesehen gar nicht erhalten hatte, sondern auch unter Hinweis darauf, dass die bisherige obergerichtliche Rechtsprechung auf subventionierte Kredite nicht übertragen werden könne. Ein Beispielsfall (S 259/12) ist auf Seite 28 abgedruckt.

Auch im Berichtszeitraum monierten viele Beschwerdeführer, dass die Bank ihnen für ihr Darlehenskonto monatliche Entgelte in Rechnung gestellt hatte.[25] Nach dem Urteil des Bundesgerichtshofs vom 7. Juni 2011, das entsprechende Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen

eines Kreditinstitutes für unwirksam erklärt hat, ist diese Rechtsfrage zwar längst geklärt: Das Entgelt wird seither von den Mitgliedsinstituten nicht mehr erhoben, und sie erstatten die Entgelte, wenn die Kunden bei ihnen vorstellig werden – allerdings nur für die nicht verjährte Zeit. Viele Beschwerdeführer waren aber – wie bereits im Vorjahr – der Auffassung, dass die Verjährungsfrist erst mit Beendigung der Darlehenslaufzeit beginne, und versuchten, ihre weitergehenden Erstattungsansprüche im Rahmen des Ombudsmannverfahrens durchzusetzen – allerdings vergeblich. Sie waren meist außerdem der Meinung, dass ihnen eine Verzinsung des zu erstattenden Betrages zustehe; insoweit gab der Ombudsmann ihnen recht, weil nach seiner Meinung die Bank aus den zu Unrecht erhobenen Entgelten Nutzungen gezogen hat.[26]

Mehrere Beschwerdeführer verlangten unter Bezugnahme auf das oben genannte Urteil des Bundesgerichtshofs vom 7. Juni 2011 die Erstattung eines im Darlehensvertrag vereinbarten Entgeltes für die Erstellung von Jahresauszügen. Der Ombudsmann lehnte eine Erstattung ab.[27]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[17] WM 2007, 1930 = EWiR 2007, 453.

[18] Anderer Meinung: OLG München WM 2000, 130, und OLG Naumburg WM 2004, 782, 783.

[19] Zustimmend auch Nobbe, Zulässigkeit von Bankentgelten, WM 2008, 185, 194.

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

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

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

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

[24] Siehe hierzu auch den in der übernächsten Fußnote erwähnten Beispielsfall K 99/11.

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

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

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

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – C 15/12

Bescheid:

Die Bank hat im Zusammenhang mit einer Kreditgewährung im Jahre 2012 ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von 100 € erhoben, dessen Erstattung die Beschwerdeführer verlangen. Die Bank hat im Hinblick auf das Fehlen einer höchstrichterlichen Entscheidung zur Zeit eine Erstattung abgelehnt.

Die Zulässigkeit von Bearbeitungsentgelten bei Gewährung eines Darlehens ist höchstrichterlich noch nicht abschließend entschieden, wenn auch der Bundesgerichtshof in seinem Urteil vom 5. April 2011 (XI ZR 201/09 – BKR 2011, 289), in dem er sich mit der Verjährung eines Bearbeitungsentgelts befasst hat, ein solches Entgelt nicht beanstandet und es in einer Reihe von Urteilen (vgl. die Nachweise bei Nobbe, WM 2008, 193) für zulässig gehalten hat; auch der Bundesfinanzhof hat in seinem Urteil vom 22. Juni 2011 (I R/10) ein Bearbeitungsentgelt als steuerlich absetzbar, in der Sache also ebenfalls als zulässig angesehen. Wegen einer zu erwartenden Entscheidung des Bundesgerichtshofs (über eine Nichtzulassungsbeschwerde) wird die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wegen grundsätzlicher Bedeutung nach Nummer 3 Absatz 2 Satz 2 der Verfahrensordnung abgelehnt. Die Bank mag in eigener Zuständigkeit entscheiden, welche Schlüsse sie aus der Revisionsrücknahme in einem einschlägigen Verfahren vor dem Bundesgerichtshof ziehen will.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – S 259/12

Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer hat im Jahre 2010 über die beteiligte Bank einen Kredit aus dem KfW-Programm „Erneuerbare Energien" in Anspruch genommen. Die KfW hat ein Bearbeitungsentgelt in Rechnung gestellt, das der Beschwerdeführer von der beteiligten Bank zurückverlangt.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Die beteiligte Bank hat das Bearbeitungsentgelt für die KfW eingezogen und an diese weitergeleitet, hat also das Entgelt wirtschaftlich gesehen nicht erhalten. Eine Rückerstattung durch die beteiligte Bank kommt schon deshalb nicht in Betracht. Davon abgesehen: Bei dem KfW-Darlehen handelt es sich um einen subventionierten Kredit mit Zweckbindung aus einem öffentlichen Kreditprogramm. Auf derartige Kredite kann – darauf hat die Bank zutreffend hingewiesen – die bisher ergangene obergerichtliche Rechtsprechung nicht übertragen werden (vgl. dazu Nobbe, Zulässigkeit von Bankentgelten, WM 2008, 185, 193 r. Sp.), so dass ein Erstattungsverlangen – auch gegen die KfW – nicht in Betracht kommt.

Ob die Bank auf die Möglichkeit, zukünftig die Verjährungseinrede zu erheben, verzichtet, hat allein die Bank zu entscheiden.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Privatkundengeschäft
b) Kontoführung

In 24,7 Prozent der Eingaben ging es um Fragen der Kontoführung (2011: 16,8 Prozent). Selten waren Rechtsprobleme Anlass für die Beschwerde. Viele Kunden riefen den Ombudsmann an, weil die Bank sich geweigert hatte, ihnen einen Dispositionskredit einzuräumen, oder weil sie ihnen das Dispositionslimit gekürzt oder gelöscht hatte, eine Überziehung des Limits nicht geduldet oder einen Dauerauftrag bzw. eine Überweisung wegen fehlender Deckung nicht ausgeführt hatte. Bei all diesen Fragen handelt es sich um geschäftspolitische Entscheidungen der Bank, in die im Ombudsmannverfahren nicht eingegriffen werden kann.

Mehrere Beschwerdeführer beklagten sich darüber, dass die Bank das bisherige Kontoführungsmodell durch ein anderes, mit einem höheren Entgelt verbundenes Modell ersetzt hatte.[28] Andere waren nicht einverstanden damit, dass ihr bislang kostenlos geführtes Konto in ein kostenpflichtiges umgewandelt werden sollte. Der Ombudsmann hielt die Beschwerden nicht für begründet.[29] Mehrere Beschwerdeführer wünschten unter Berufung auf eine Jahre zuvor getroffene Vereinbarung, durch die sie zum Online-Banking zugelassen worden waren, die Erstattung von Kontoführungsentgelten. Auch diese Beschwerden hatten keinen Erfolg.[30]

Viele Beschwerdeführer waren nicht damit einverstanden, dass die Bank sie mit dem Porto für die Übersendung von Kontoauszügen belastet hatte. Sie hatten mit ihren Beschwerden in den meisten Fällen keinen Erfolg.[31]

Immer wieder monieren Beschwerdeführer, dass die Bank sie für die „Bearbeitung" einer Pfändungsaussetzung mit einem Entgelt belastet habe. Der Ombudsmann hält die Beschwerden für begründet.[32] Auch für die Erstellung von Kontoauszügen dürfen Entgelte nicht erhoben werden, weil die Bank hiermit lediglich eine bestehende Pflicht erfüllt.[33] Die Erteilung einer Bank-zu-Bank-Auskunft wiederum darf die Bank dem Kunden in Rechnung stellen.[34]

Einige Beschwerdeführer beklagten sich darüber, dass ihnen im Zusammenhang mit der Auflösung ihrer Konten, die grundsätzlich kostenlos zu erfolgen hat, ein Entgelt berechnet worden war. War es tatsächlich nur zur Kontoauflösung gekommen, war den Beschwerdeführern recht zu geben. In den meisten Fällen war es allerdings so, dass die Bank zusätzliche Leistungen zu erbringen hatte, die sie in Rechnung stellten durfte.[35]

Auch im Berichtszeitraum beschwerten sich wieder einige Erben über das von der Bank für die Abwicklung des Nachlasses berechnete Entgelt, das der Ombudsmann unter Hinweis auf Nummer 12 AGB-Banken in Verbindung mit dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank, aus dem dieses Entgelt zu ersehen war, nicht beanstandete. Andere verlangten Ersatz der für die Erteilung eines Erbscheins aufgewendeten Kosten.[36] Fast alle Beschwerden, die die Nachlassabwicklung betreffen, beruhen auf Streitigkeiten der Erben untereinander. So wird häufig Auszahlung in einem dem Erbanteil entsprechenden Umfang verlangt, allerdings ohne Erfolg. Ein Beispielsfall (K 122/12) ist auf Seite 31 abgedruckt.

Um die Haftung für den Missbrauch von Legitimationsdaten durch Dritte beim Online-Banking ging es im Berichtszeitraum nur noch vereinzelt.[37] Meist war leichtfertiges Verhalten der Beschwerdeführer ursächlich für den entstandenen Schaden, so dass ein Ersatzanspruch gegen die Bank nicht festgestellt werden konnte.[38]

Seit dem 1. Juli 2010 können Kontoinhaber ihr Girokonto als Pfändungsschutzkonto (kurz: P-Konto) führen lassen, was zu neuen Meinungsverschiedenheiten geführt hat. In den meisten Fällen geht es darum, dass die Beschwerdeführer – fast immer irrig – meinen, die Bank habe zu Unrecht Beträge an einen Gläubiger ausgekehrt. In anderen

Fällen sind sie unzufrieden mit den Konditionen.[39] Letzteres führt häufig dazu, dass die Beschwerdeführer das Konto wieder als „normales" Girokonto führen möchten. Allerdings haben sie keinen Anspruch auf die gewünschte Rückabwicklung. Ein Beispielsfall (B 11/12) ist auf Seite 32 abgedruckt. Recht bekamen – unter Hinweis auf zwei Urteile, mit denen der Bundesgerichtshof[40] im Berichtszeitraum insoweit Klarheit geschaffen hat – hingegen einige Beschwerdeführer, die moniert hatten, dass die Bank nach Umwandlung des Kontos in ein P-Konto höhere Kosten als zuvor berechnet hatte. Ein Beispielsfall (S 189/12) ist auf Seite 33 abgedruckt.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – K 122/12

Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführerin ist Mitglied einer aus sieben Personen bestehenden ungeteilten Erbengemeinschaft. Zum Nachlass gehören Konten, die die Erblasserin bei der Bank unterhalten hat. Die Beschwerdeführerin verlangt Auszahlung in einem ihrem Anteil entsprechenden Umfang.

Die Beschwerde ist unbegründet. Die Bank hat die Beschwerdeführerin zutreffend darauf hingewiesen, dass eine Verfügung über Kontoguthaben nur von allen Miterben gemeinsam vorgenommen werden kann. Bei ungeteilter Erbengemeinschaft gibt es keinen Anspruch eines einzelnen Miterben auf Auszahlung seines Anteils an einem zum Nachlass gehörenden Konto. Die Beschwerdeführerin wird die Erbauseinandersetzung abwarten müssen.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – B 11/12

Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer hat sein bei der beteiligten Bank geführtes Girokonto in ein P-Konto umwandeln lassen. Er möchte das Konto wieder als normales Girokonto führen, weil bei dem P-Konto kein Online-Banking möglich ist. Das lehnt die Bank ab und trägt vor, der Beschwerdeführer sei bei der Umwandlung in ein P-Konto über die damit verbundenen Einschränkungen informiert worden.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Auf die Rückumwandlung hat der Beschwerdeführer keinen Anspruch. Wenn man durch Umwandlung eines Girokontos in ein P-Konto die damit verbundenen Vergünstigungen in Anspruch nehmen will, muss man auch die damit verbundenen Einschränkungen in Kauf nehmen: Mit einem P-Konto ist das Online-Banking nach dem von der Bank angebotenen Kontomodell nicht vereinbar. Dem Beschwerdeführer ist auch nicht damit geholfen, dass er das P-Konto kündigt, um dann unter Berufung auf die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum Girokonto für jedermann die Einrichtung eines Girokontos zu beantragen. Durch die Kündigung hat er sich nämlich selbst kontolos gemacht und kann damit auch nicht mehr geltend machen, dass er über kein Konto verfüge.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – S 189/12

Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführerin führt bei der beteiligten Bank ein Girokonto, für das sie bisher monatlich ein Entgelt von 5 € gezahlt hat. Nachdem sie das Konto in ein P-Konto hat umwandeln lassen, wurde das Kontomodell umgestellt: Nunmehr hatte die Beschwerdeführerin ein monatliches Kontoführungsentgelt von 3 € zu zahlen, allerdings zuzüglich Buchungsposten- und Arbeitspostenentgelten. Das hatte zur Folge, dass die Beschwerdeführerin nunmehr monatlich mit mehr als 10 € belastet wird. Sie möchte das Konto zu den bisherigen Konditionen fortführen. Dazu ist die Bank nicht bereit.

Die Beschwerde ist begründet. Nach den Urteilen des Bundesgerichtshofs vom 13. November 2012 (XI ZR 511/11 und XI ZR 145/12) dürfen nach Umstellung eines Kontos auf ein P-Konto keine höheren Kosten als bisher berechnet werden. Das bezieht sich nicht nur auf das Kontoführungsentgelt, sondern auch auf die sonstigen mit der Kontoführung verbundenen Kosten, die insgesamt sich vorliegend mehr als verdoppelt haben. Die Bank kann sich auch nicht auf die mit der Beschwerdeführerin getroffene Vereinbarung berufen. Darin wird nicht auf die Verteuerung der Kontoführung hingewiesen. Es wird nur das billigere Kontoführungsentgelt erwähnt, das sich an einem anderen Kontomodell „orientieren" soll, während die übrigen – verteuernden – Entgelte verschwiegen werden. Die Bank sollte deshalb ab 1. Mai 2012 das Konto nach den bisherigen Konditionen mit einem pauschalen Entgelt von monatlich 5 € führen und erhobene Mehrkosten der Beschwerdeführerin erstatten.

Privatkundengeschäft
c) Anlageberatung

19,1 Prozent der Beschwerden (2011: 42 Prozent)[41] betrafen die Anlageberatung.

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

Etliche Beschwerdeführer hatten über die Bank sog. Riester-Verträge abgeschlossen und staatliche Zulagen erhalten, die sie zurückzahlen mussten, nachdem sich herausgestellt hatte, dass sie nicht zulagenberechtigt waren. Die Beschwerdeführer fühlten sich von der Bank falsch beraten. Ihrem Verlangen auf Zahlung in Höhe der aberkannten Zulagen hielt der Ombudsmann entgegen, dass sie auch bei richtiger Beratung nicht zulagenberechtigt gewesen wären. Ein Beispielsfall (S 115/12) ist auf Seite 36 abgedruckt.

Wie in den Vorjahren verlangten wieder etliche Beschwerdeführer Offenlegung und Herausgabe von Provisionen bzw. Rückvergütungen („Kick-backs"), die die Bank anlässlich mit ihnen getätigter – meist nicht näher substantiierter – Geschäfte erhalten habe, ohne sie hierüber aufzuklären. Die Frage, ob Vertriebsvergütungen, die ihrer Art nach sehr unterschiedlich sind, dem jeweiligen Kunden als aus einem Auftrag erlangt zu erstatten sind, ist im Schrifttum umstritten und höchstrichterlich nicht entschieden. Da die Frage von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung ist, lehnt der Ombudsmann die Schlichtung nach Nummer 3 Absatz 2 Satz 2 der Verfahrensordnung ab.[43]

In vielen Fällen waren die dreijährige Verjährungsfrist des § 37 a des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) in der bis zum 4. August 2009 geltenden Fassung[44], die mit dem Erwerb der Papiere beginnt, und die dreijährige Verjährungsfrist des § 195 BGB bereits abgelaufen. Wenn die Banken die Verjährungseinrede erhoben hatten, waren die Beschwerden gemäß Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d der Verfahrensordnung als unzulässig abzuweisen. Häufig waren zudem Inhalt und Ablauf des Beratungsgespräches zwischen den Parteien streitig, so dass eine Entscheidung in der Sache auch deshalb nicht infrage kam, weil der wahre Sachverhalt nur durch die Vernehmung von Zeugen hätte geklärt werden können, was im Ombudsmannverfahren nicht möglich ist (siehe dazu Nummer 6 Absatz 4 Satz 2 der Verfahrensordnung).

Auch im Berichtszeitraum erreichten die Kundenbeschwerdestelle wieder Altfälle, die den Erwerb von Anteilen an (geschlossenen) Immobilienfonds (in den 1990er Jahren) bzw. Medienfonds (insbesondere in den Jahren nach der Jahrtausendwende) betrafen, allerdings in weitaus geringerer Anzahl als im Vorjahr.[45] Mit der standardmäßigen Begründung, beim Erwerb der Anteile seien sie nicht über Rückvergütungen aufgeklärt worden, versuchten die fast ausnahmslos durch Anwaltskanzleien vertretenen Beschwerdeführer, Schadensersatzansprüche durchzusetzen.

Ein Schlichtungsverfahren konnte – wie bereits in den Vorjahren[46] – in keinem einzigen Fall durchgeführt werden, weil der Sachverhalt jeweils in vollem Umfang streitig war und nur durch eine im Ombudsmannverfahren nicht zulässige Beweisaufnahme hätte geklärt werden können; zudem waren die Ansprüche nach § 195 BGB verjährt. Der Argumentation, dass in diesen Fällen die sogenannte ab-

solute Verjährungsfrist von zehn Jahren (§ 199 Absatz 3 Nummer 1 BGB) – folgend aus der angeblichen Darlegungs- und Beweislast der Bank für ein nicht vorsätzliches Verhalten – zu gelten habe, schloss sich der Ombudsmann nicht an, da ein Beratungsfehler jeweils nicht festgestellt werden konnte (nur in diesem Fall kann die vom Bundesgerichtshof angenommene Vermutung vorsätzlicher Falschberatung überhaupt greifen). Hinzu kam, dass der Ombudsmann in keinem der ihm vorgelegten Fälle ein Verschulden des Anlageberaters feststellen konnte, weshalb ein Ersatzanspruch ohnehin nicht in Betracht gekommen wäre.

[41] Der hohe Anteil war auf ein stark vermehrtes Aufkommen in den letzten Tagen des Jahres 2011 zurückzuführen, als viele – fast ausschließlich durch einige wenige Anwaltskanzleien vertretene – Beschwerdeführer den Ombudsmann mit dem Ziel anriefen, eine Hemmung der Verjährung (die allerdings meist bereits eingetreten war) ihrer vermeintlichen Ansprüche aus Anlageberatungen zu erreichen. Siehe dazu Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 24 f.

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

[43] Ein Beispielsfall (W 65/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 33.

[44] 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.

[45] Siehe dazu Tätigkeitsbericht 2011 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 24 f.

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

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – S 115/12

Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführer haben über die beteiligte Bank im Jahre 2003 jeweils eine „UniProfi-Rente" abgeschlossen und Zulagen bezogen. Schließlich stellte sich heraus, dass der Beschwerdeführer keine Sozialversicherungsbeiträge zu leisten hatte – er war Angehöriger eines berufsständischen Versorgungswerkes – und deshalb nicht unmittelbar zulagenberechtigt war mit der Folge, dass auch für die Beschwerdeführerin die mittelbare Zulagenberechtigung entfiel. Die Zulagen wurden deshalb zurückgefordert. Die Beschwerdeführer nehmen nun die Bank in Anspruch, weil sie dieser ein Beratungsversäumnis anlasten wollen.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Die Beschwerdeführer übersehen, dass sie auch bei richtiger Beratung nicht zulagenberechtigt gewesen wären, so dass eine Zahlung in Höhe der Zulagen oder eine Teilerstattung durch die Bank deshalb nicht in Betracht kommen kann. Die Rückforderung begründet keinen Schadensersatzanspruch; mit ihr wird lediglich die Herausgabe einer sog. ungerechtfertigten Bereicherung verlangt. Ein sonstiger evtl. Schaden ist nicht Gegenstand dieses Verfahrens. Inwieweit die Bank wegen des Versäumnisses der Mitarbeiterin den Beschwerdeführern vergleichsweise noch weiter entgegenkommen will, hat sie selbst zu entscheiden.

Privatkundengeschäft
d) Girokonto für jedermann

Im Berichtszeitraum gingen bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR 209 (2011: 234) Eingaben von Beschwerdeführern ein, denen zuvor die Einrichtung (136) bzw. die Fortführung (73) eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert worden war. Während im Jahre 2011 der Anteil der diesbezüglichen Beschwerden am Gesamtaufkommen im Privatkundengeschäft 12,1 Prozent (2010: 21,8 Prozent; 2009: 17,6 Prozent; 2008: 18,1 Prozent; 2007: 24,5 Prozent; 2006: 24,2 Prozent; 2005: 24,9 Prozent; 2004: 15,5 Prozent; 2003: 9,3 Prozent; 2002: unter 3 Prozent) betragen hatte, stieg er im Berichtszeitraum leicht auf 13,9 Prozent an.

Alle Vorgänge waren am Stichtag 30. Juni 2013 abgeschlossen. Wie die Grafiken auf Seite 38 zeigen, mussten nur relativ wenige Vorgänge dem Ombudsmann vorgelegt werden.

Auf Seite 40 ist ein zugunsten des Beschwerdeführers ergangener Schlichtungsvorschlag abgedruckt (S 29/12).[47]

Nicht empfehlen konnte der Ombudsmann die Einrichtung eines Girokontos in 19 Fällen. In zehn Fällen verfügte der Beschwerdeführer bereits über eine andere Kontoverbindung.[48] In vier Fällen stellte der Ombudsmann fest, dass es der Bank aufgrund der negativen Erfahrungen aus einer früheren Geschäftsverbindung nicht zuzumuten sei, erneut ein Girokonto für den Beschwerdeführer zu eröffnen.[49] Zwei Beschwerdeführer führten bisher ein Girokonto bei einer anderen Bank, zu der sie die Geschäftsverbindung jeweils unter Hinterlassung von Schulden beendet hatten. Der Ombudsmann empfahl ihnen, ihre Schulden dort abzutragen und um die Einrichtung eines Girokontos zu bitten; die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft habe nicht den Sinn, unter Hinterlassung von Schulden einen Bankwechsel zu ermöglichen. In zwei Fällen konnte der Beschwerdeführer, der sich in Privatinsolvenz befand, nicht die einschränkungslose Freigabe eines zu eröffnenden Kontos durch den Insolvenzverwalter vorweisen. In einem weiteren Fall konnte der Ombudsmann die Einrichtung eines Girokontos nicht empfehlen, weil die Beschwerdeführerin bei der Antragstellung wesentliche, für die Kontoeröffnung bedeutsame Angaben (mehrere Mahnverfahren, titulierte Forderungen, Haftbefehl zur Erzwingung einer eidesstattlichen Versicherung) verschwiegen hatte.[50]

Die Weigerung, ein bereits bestehendes Girokonto fortzuführen, wurde in 14 Fällen vom Ombudsmann nicht beanstandet: In vier Fällen verfügte der Beschwerdeführer bereits über eine andere Kontoverbindung, so dass eine Berufung auf die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann" nicht (mehr) in Betracht kam. In zehn Fällen stellte der Ombudsmann fest, dass eine Weiterführung des Girokontos aufgrund des Verhaltens des Beschwerdeführers oder wegen nicht ordnungsgemäßer Kontoführung für die Bank nicht zumutbar sei.[51]

[47] Weitere Beispiele finden sich in den Tätigkeitsberichten der Kundenbeschwerdestelle beim BVR: 2005 (S. 30 ff.), 2006 (S. 29 ff.), 2007 (S. 26 ff.), 2008 (S. 40 ff.), 2009 (S. 36 f.), 2010 (S. 28 f.) sowie 2011 (S. 56 f.).

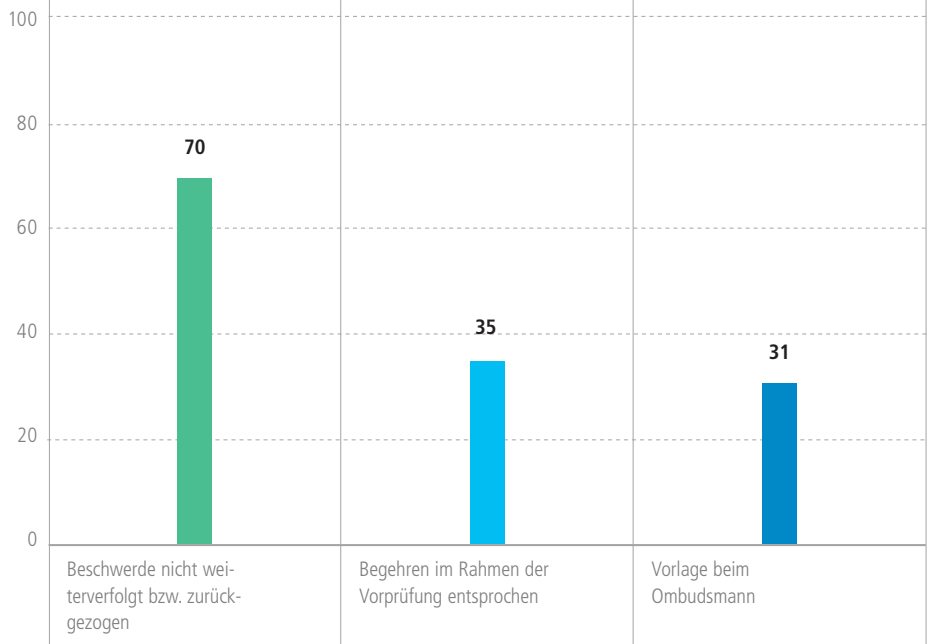
[48] Ein Beispielsfall (F 59/05) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 35. Zwei weitere Beispielsfälle (K 87/10 und P 46/10) finden sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 30 und 31.

[49] Ein Beispielsfall (K 92/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 31, ein weiterer (Z 6/07) im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 28.

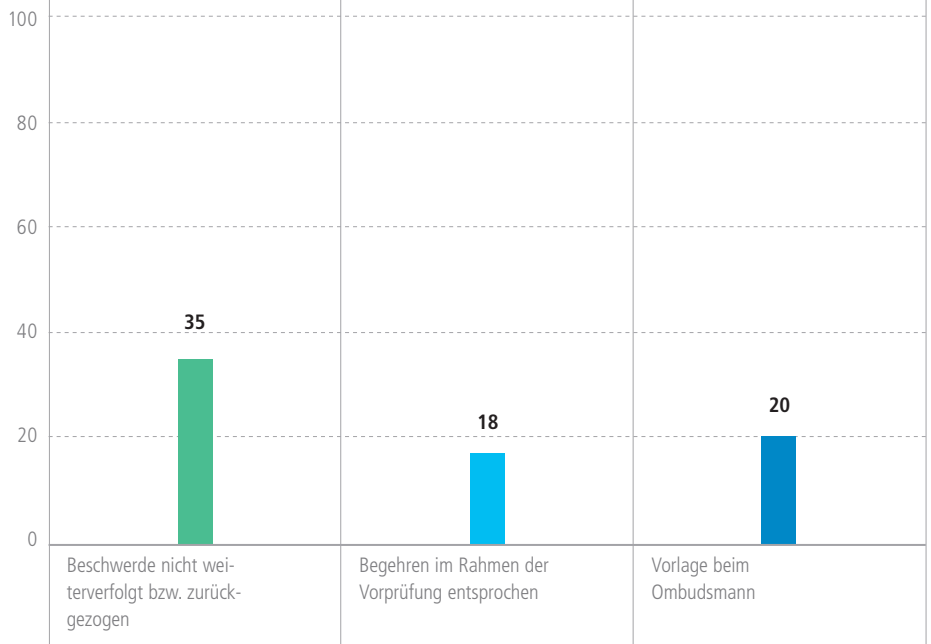
[50] Weitere Beispielsfälle, bei denen der Ombudsmann die Einrichtung eines Girokontos für unzumutbar hielt, finden sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 32, 33 und 34 (E 34/10, H 96/10 und K 77/10).

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

Girokonto für jedermann – Einrichtung → 136

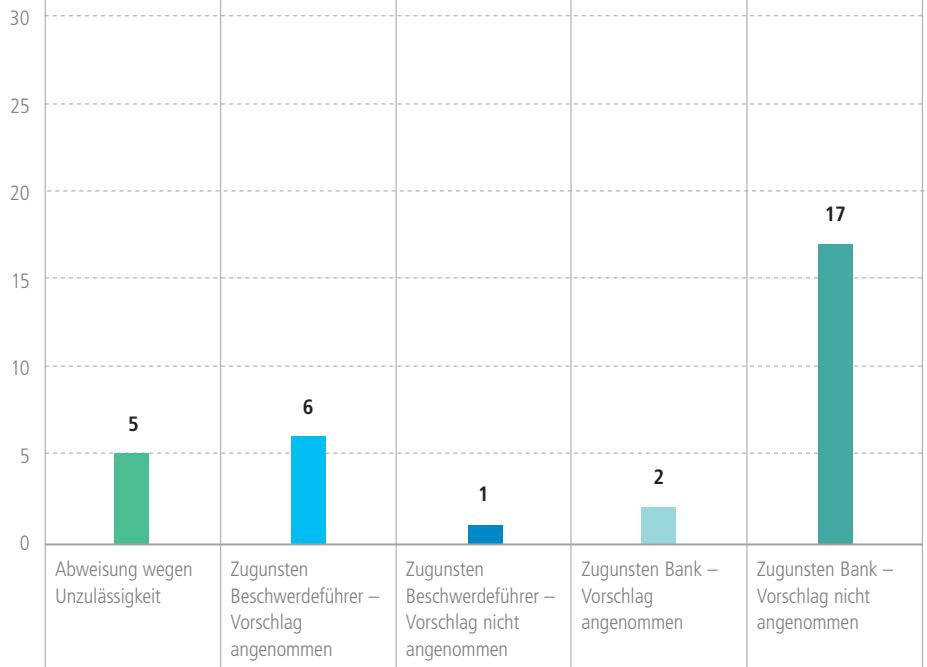


Girokonto für jedermann – Kündigung → 73

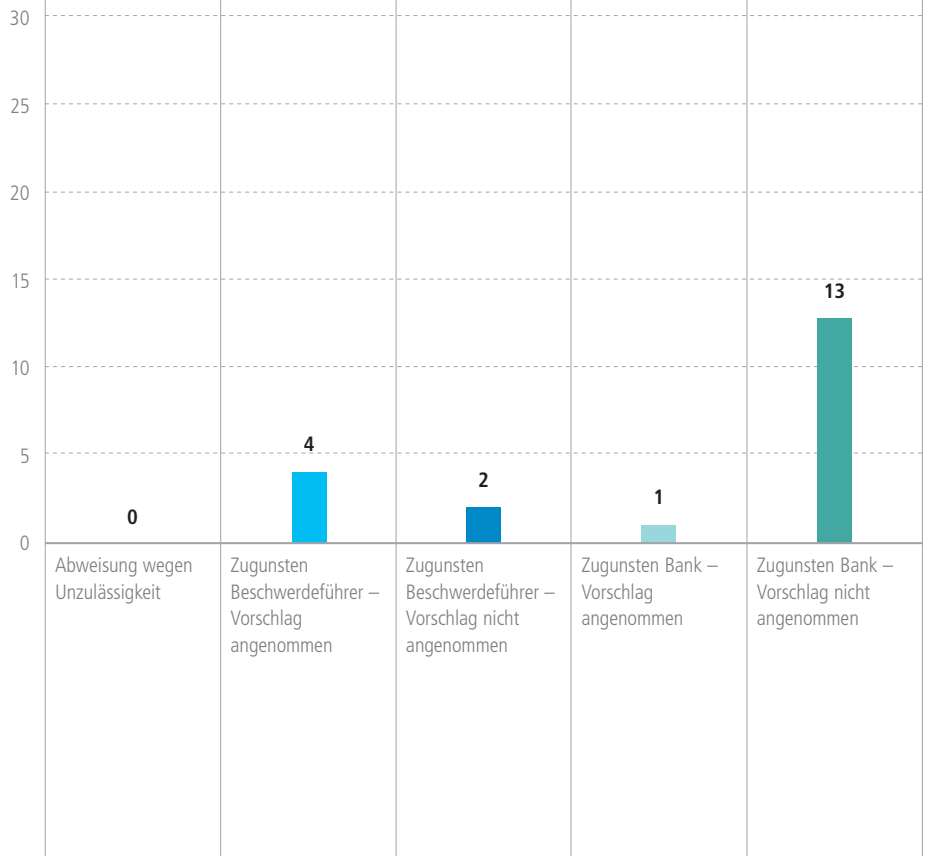


Die Entscheidungen fielen wie folgt aus:

Girokonto für jedermann – Einrichtung



Girokonto für jedermann – Kündigung



Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – S 29/12

Schlichtungsvorschlag:

Die Bank hat dem Beschwerdeführer die Einrichtung eines Guthabenkontos verweigert. Der Beschwerdeführer hatte früher bei der Bank bereits ein Konto, das mit diversen Pfändungen belastet war und im Jahre 2011 wegen Umsatzlosigkeit, zusätzlicher Pfändungen und Überziehungen gekündigt und nach Ausbuchung eines Restbetrages von 6,06 € aufgelöst worden ist. Aufgrund dieser negativen Erfahrungen und der Tatsache, dass der Beschwerdeführer in den Jahren 2010 und 2011 eidesstattliche Versicherungen abgegeben hat und ein Haftbefehl ergangen ist, so dass erneut Pfändungen zu befürchten sind, möchte die Bank keine neue Geschäftsbeziehung mit dem Beschwerdeführer begründen.

In seiner Eingabe vom 8. Februar 2012 hat der Beschwerdeführer vorgetragen, dass er die Regelinsolvenz beantragt und sich mit seinem Insolvenzverwalter beraten habe. Daraus ist zu schließen, dass das Insolvenzverfahren eröffnet worden ist. Deshalb kommt eine Kontoeinrichtung nur in Betracht, wenn der Insolvenzverwalter gegenüber der Bank die einschränkungslose Freigabe eines einzurichtenden Kontos erklärt. Wenn diese Erklärung vorliegt, sollte die Bank dem Beschwerdeführer, der inzwischen Rente bezieht, das gewünschte Konto einrichten, nachdem sich die Verhältnisse nach Abschluss des Scheidungsverfahrens stabilisiert haben. Dabei wird vorausgesetzt, dass der Beschwerdeführer seine Rentenbezüge über das einzurichtende Konto erhält und für die Kosten der Kontoführung jeweils ausreichende Deckung vorhält.

Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft „Girokonto für jedermann“

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

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

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

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

Privatkundengeschäft
e) Zahlungsverkehr

Der Zahlungsverkehr war mit 5,5 Prozent (2011: 3 Prozent) vertreten.

Im Bereich des **kartengebundenen** Zahlungsverkehrs (3,7 Prozent) ging es wie in den Vorjahren überwiegend um die Frage der Haftung für Schäden aufgrund missbräuchlicher Verwendung abhandengekommener Zahlungskarten. Fast immer hatten die Diebe mit der Originalkarte unter korrekter Eingabe der PIN Abhebungen vom Konto vorgenommen, weshalb die Bank eine Erstattung ablehnte – zu Recht, wie der Ombudsmann befand. Ein Beispielsfall (B 90/12) ist auf Seite 44 abgedruckt.[52] Einige Beschwerdeführer, denen die Karte **nicht** abhandengekommen war, verlangten von der Bank die Erstattung eines unter Verwendung der PIN abgehobenen Betrages mit der Begründung, die Verfügung sei nicht von ihnen getätigt oder autorisiert worden. Auch ihnen konnte der Ombudsmann nicht helfen. Ein Beispielsfall (K 78/12) ist auf Seite 45 abgedruckt.[53] Andere trugen vor, sie hätten weniger Geld aus dem Geldausgabeautomaten erhalten als angefordert (und vom Konto abgebucht).[54]

Mehrere Beschwerdeführer, die eine Kreditkartenbelastung für nicht gerechtfertigt hielten, waren der Meinung, die Bank habe diese Belastung rückgängig zu machen. Der Ombudsmann klärte sie darüber auf, dass die Bank nicht der richtige Anspruchsgegner sei.[55]

Im Bereich des **nicht kartengebundenen** Zahlungsverkehrs (1,8 Prozent) wurden wie auch in den Vorjahren nur vereinzelt fehlerhaft ausgeführte Überweisungen, zu lange Überweisungslaufzeiten oder zu spät erfolgte Gutschriften beanstandet. Mehrere Beschwerdeführer wollten eine Überweisung zurückholen, was nach Gutschrift des Betrages auf dem Konto des Begünstigten nicht mehr möglich ist.[56] Immer wieder verlangen Beschwerdeführer von der Bank die Rückbuchung von länger zurückliegenden Belastungen aufgrund von Einzugsermächtigungslastschriften. Der Ombudsmann kann ihnen nicht zum Erfolg verhelfen.[57]

Dasselbe gilt in Fällen, in denen Beschwerdeführer Opfer von Betrügern geworden sind, die nach einer seit Jahren praktizierten Masche vorgehen: Die Beschwerdeführer verkaufen einen Gegenstand über das Internet und erhalten dafür von dem Erwerber einen Auslandsscheck über einen wesentlich höheren Betrag. Auf dessen Bitte hin überweisen sie vor Scheckeinlösung den überschießenden Betrag per Western Union an einen Dritten im Ausland. Wird dann der – gefälschte – Scheck nicht eingelöst, versuchen sie, sich bei der Bank schadlos zu halten. Ein Beispielsfall (N 13/12) ist auf Seite 46 abgedruckt.

Im Zusammenhang mit Überweisungen in das (europäische) Ausland werden immer wieder Entgelte moniert – meist zu Unrecht. Ein Beispielsfall (B 17/12) ist auf Seite 47 abgedruckt.[58]

Seit 31. Oktober 2009 gelten – nach Umsetzung des zivilrechtlichen Teils der Zahlungsdiensterichtlinie – neue gesetzliche Vorgaben für den Zahlungsverkehr. Hiermit verbunden haben alle Banken in Deutschland und in der EU ihre Vertragsbedingungen – also die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie diverse Sonderbedingungen – den neuen gesetzlichen Regelungen angepasst. Viele Kunden konnten hierfür kein Verständnis aufbringen und widersprachen den geänderten Bedingungen mit der Folge, dass die Bank sie vor die Wahl stellen musste, ihren Widerspruch zurückzunehmen oder eine Kündigung des Kontos zu riskieren.[59]

Für die Benachrichtigung über die Nichtausführung eines Zahlungsauftrages (Überweisung, Dauerauftrag) darf die Bank seitdem nach ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis ein Entgelt erheben; die gesetzliche Grundlage findet sich in § 675 o Absatz 1 Satz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches.[60] Viele Beschwerdeführer wollen das nicht einsehen.[61] Für die Benachrichtigung über die Nichteinlösung

von Lastschriften mangels Deckung gilt seit Einführung der neuen Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr am 9. Juli 2012 dasselbe.[62] Ein Beispielsfall (Ö 4/12) ist auf Seite 48 abgedruckt.[63]

[52] Ein weiterer Beispielsfall (W 42/05) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 42.

[53] Ein weiterer Beispielsfall (M 59/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 39., ein anderer (K 84/10) im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 55.

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

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

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

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

[58] Ein weiterer Beispielsfall (P 4/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 48, ein anderer (O 14/07) findet sich im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 52.

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

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

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

[62] Bis dahin waren die Fälle zugunsten der Beschwerdeführer zu entscheiden. Ein Beispielsfall (H 11/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 34.

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

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – B 90/12

Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführerin ist am 18. Juni 2012 gegen 12:50 Uhr die BankCard gestohlen worden; den Diebstahl hat sie am 19. Juni 2012 gegen 11:30 Uhr bemerkt und den Verlust der Bank sofort gemeldet. In der Zwischenzeit hatte der Dieb mit der Originalkarte über insgesamt 3.575 € an Geldautomaten unter Einsatz der PIN verfügt. Diesen Betrag will die Beschwerdeführerin von der Bank erstattet haben.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Nach der Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03, BKR 2004, 493 – ist von grober Fahrlässigkeit auszugehen, weil mit der BankCard zeitnah Abhebungen vom Konto vorgenommen worden sind; dadurch wird die Vermutung begründet, dass die PIN dem Täter zugänglich war. Das gilt auch nach Umsetzung der Zahlungsdiensterichtlinie (LG Berlin, WM 2010, 2353) und der gesetzlichen Neuregelung in § 675 w BGB (AG Frankfurt/Main, 10. November 2010 – WM 2011, 496, und AG Hamburg, 28. September 2010 – WM 2011, 497). Bei dem zzt. angewendeten Sicherheitssystem ist ein Auslesen der PIN aus der BankCard nicht möglich, weil die PIN dort nicht gespeichert ist.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – K 78/12

Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführer monieren eine Kontobelastung in Höhe von 291,07 €; die zugrunde liegende Verfügung mit der BankCard sei von ihnen nicht autorisiert worden.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Die Beschwerdeführer sind im Besitz der BankCard; nur mit dem Original und der Kenntnis der PIN konnte die Verfügung (Chip-Autorisierung) ausgeführt werden, so dass ein Dublettenseinsatz nicht in Betracht kommt. Nach den Entscheidungen des Bundesgerichtshofs vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03, BKR 2004, 493 – und 29. November 2011 – XI ZR 370/10, BKR 2012, 128 – ist von grober Fahrlässigkeit auszugehen, weil mit der BankCard ohne Fehlversuch Abhebungen vom Konto vorgenommen worden sind; dadurch wird die Vermutung begründet, dass die Transaktion vom Kontoinhaber, der im Besitz der BankCard war, vorgenommen worden ist oder Karte und PIN dem Täter zugänglich waren, diese Vermutung kann nicht mit einer gegenteiligen Behauptung widerlegt werden. Bei dem zur Zeit angewendeten Sicherheitssystem ist auch ein Auslesen der PIN aus der BankCard nicht möglich, weil die PIN dort nicht gespeichert ist. Der damit zu Lasten der Beschwerdeführer wirkende Anscheinsbeweis gilt auch unter der gesetzlichen Neuregelung in § 675 w BGB weiter (vgl. AG Frankfurt/Main, 10. November 2010 – WM 2011, 496, und AG Hamburg, 28. September 2010 – WM 2011, 497).

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – N 13/12

Schlichtungsvorschlag:

Die Ehefrau des Beschwerdeführers hatte über das Internet ein Staubsaugerteil für 65 € verkauft. Der Erwerber hat ihr daraufhin einen Auslandsscheck über 3.700 € (!) übersandt mit der Bitte, den den Kaufpreis übersteigenden Betrag an „eine Person" per Western Union zu überweisen. Den Betrag des auf dem Konto des Beschwerdeführers zum Inkasso eingereichten Schecks hat die Bank „Eingang vorbehalten" gutgeschrieben. Vor Scheckeinlösung wurde entsprechend der Bitte des Erwerbers verfügt. Der Scheck wurde als gefälscht nicht angenommen. Der Beschwerdeführer verlangt Ersatz und meint, es sei nicht über die Vorläufigkeit der Gutschrift beraten worden; die Abkürzung „e. V." auf dem Kontoauszug sei nicht verständlich, die Gutschrift sei eine Irreführung über den verfügbaren Kontostand.

Die Beschwerde ist unbegründet.

Nach Nummer 9 Absatz 1 AGB-Banken werden zum Inkasso eingereichte Schecks unter dem Vorbehalt ihrer Einlösung gutgeschrieben. Da die AGB-Banken Inhalt des Vertrages mit dem Beschwerdeführer sind, erübrigte sich eine Aufklärung; „e. V." ist eine für den Vorbehalt der Einlösung allgemein übliche Kennzeichnung, deren Sinn der Beschwerdeführer hätte erfragen sollen, wenn er ihre Bedeutung trotz der Regelung in den AGB-Banken nicht kennt. Es kann auch von einer Irreführung keine Rede sein, da deutlich gemacht worden ist, dass in dem ausgewiesenen Kontostand ein Betrag enthalten ist, der unter dem Vorbehalt des Eingangs gutgeschrieben worden ist. Im Übrigen: Wenn schon die Betrugsmasche, deren Opfer der Beschwerdeführer geworden ist, nicht bekannt gewesen sein sollte, hätte die Übersendung eines Auslandsschecks über einen gegenüber dem Kaufpreis mehr als 50-fachen Betrag stutzig machen müssen, zumal auch noch um Weiterüberweisung gebeten wurde (während der Betrüger die Überweisung doch selbst hätte vornehmen können), und das auch noch per Western Union. Der auch wegen dieser Blauäugigkeit entstandene Schaden kann nicht auf die Bank abgewälzt werden.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – B 17/12

Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer hat bei der Bank online eine Überweisung von 200 € nach Italien in Auftrag gegeben und dabei als Zahlungsweg „Auslandsüberweisung" gewählt; die Bank hat ihn mit dem für derartige Überweisungen vorgesehenen Entgelt von 29 € belastet. Dagegen wendet er sich.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Der Fehler liegt nicht bei der Bank, sondern beim Beschwerdeführer.

Der Beschwerdeführer hatte mehrere Überweisungsmöglichkeiten zur Wahl, nämlich „Auslandsüberweisung" und „SEPA-Überweisung". Empfohlen war die „SEPA-Überweisung" mit IBAN und BIC, die dem Beschwerdeführer zur Verfügung standen. Unter SEPA-Überweisung konnte der Beschwerdeführer sich nichts vorstellen (obwohl er diesen Überweisungsweg schon einmal benutzt hatte). Der weitere Hinweis, dass bei „Auslandsüberweisungen" Gebühren anfallen können, wurde vom Beschwerdeführer zur Kenntnis genommen, aber nicht weiter beachtet. Wenn man die Möglichkeit der Online-Überweisung nutzt, muss man auch die Empfehlungen und Hinweise beachten: Die SEPA-Überweisung war empfohlen worden für Überweisungen in EU-Staaten unter Benutzung von IBAN und BIC, während „Auslandsüberweisungen" in EU-Staaten nur für den Fall in Betracht kommen sollten, dass die IBAN nicht bekannt ist, was aber die Erhebung von Entgelten zur Folge haben konnte. Deutlicher sind die Zusammenhänge kaum darzustellen, so dass auch ein „Späteinsteiger" keine Verständnisschwierigkeiten haben kann. Bei dem vom Beschwerdeführer selbst eingeräumten Fehler von „Internetbetrug", „Kostenfalle" und „Gebührenabzocke" zu reden, liegt außerhalb des Erträglichen.

Der wenig sinnvolle Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – Ö 4/12

Schlichtungsvorschlag:

Zwei auf das von der Beschwerdeführerin bei der beteiligten Bank geführte Konto gezogene Lastschriften konnten mangels Deckung nicht eingelöst werden. Für die Benachrichtigung über die Nichteinlösung hat die Bank je 3,50 € in Rechnung gestellt. Dagegen wendet sich die Beschwerdeführerin mit der Begründung, ihre Überweisung von einem anderen Konto, mit der eine Nichteinlösung verhindert werden sollte, sei erst nach vier Tagen auf ihrem Konto angekommen; das habe sie nicht zu vertreten.

Die Beschwerde ist unbegründet. Im Zeitpunkt der Lastschriftvorlagen war keine ausreichende Deckung vorhanden, so dass die Lastschriften zurückzugeben waren. Dass von der Beschwerdeführerin bei einem anderen Kreditinstitut eine Überweisung in Auftrag gegeben worden war, die erst nach den Lastschriftrückgaben dem Konto bei der beteiligten Bank gutgebracht werden konnte, ändert daran nichts. Für die Benachrichtigungen über die Nichteinlösung kann die Bank ein Entgelt verlangen.

Die frühere Rechtsprechung, nach der für die Benachrichtigung über die Nichteinlösung einer Lastschrift kein Entgelt erhoben werden durfte, ist nach Inkrafttreten von § 675 o BGB überholt. Nach dieser Vorschrift ist ein auf Vereinbarung – hier über die AGB-Banken, die Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr und das aktuelle Preis- und Leistungsverzeichnis – beruhendes Entgelt möglich. Das darin vorgesehene Entgelt ist angesichts des durch die Benachrichtigung entstehenden Aufwands auch angemessen.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Privatkundengeschäft
f) Sparverkehr

Der Sparverkehr war mit 4,7 Prozent (2011: 3,1 Prozent) vertreten.

Auch im Berichtszeitraum baten wieder einige Beschwerdeführer um Überprüfung und Neuberechnung langfristig angelegter Sparverträge. Auslöser hierfür war das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 17. Februar 2004[64], mit dem dieser die formularmäßige Zinsänderungsklausel bei langfristig angelegten Sparverträgen einer Sparkasse für unwirksam erklärt hatte. Die Fälle wurden unter Zugrundelegung der vom Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe bereits im Jahre 2005 entwickelten Grundsätze,[65] bei denen es auch nach weiteren BGH-Urteilen zu der Thematik[66] geblieben ist, entschieden.[67]

In (Nachlass-)Fällen macht die Bank die Auszahlung der Guthaben häufig von der Vorlage eines Erbscheins abhängig. Die dagegen gerichteten Beschwerden der Erben haben meist keinen Erfolg.[68] In Verlustfällen macht die Bank die Auszahlung von Guthaben aus Sparverträgen je nach Fall von der Durchführung eines Aufgebotsverfahrens abhängig, was manche Beschwerdeführer nicht einzusehen vermögen.[69]

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

Daneben wurden wie immer „vergessene", nicht entwertete Sparbücher vorgelegt; der Ombudsmann hatte zu entscheiden, ob dem Beschwerdeführer ein Anspruch auf Auszahlung des Guthabens zusteht. Ein Beispielsfall (A 13/12) ist auf Seite 50 abgedruckt.[70]

[64] XI ZR 140/03, veröffentlicht in WM 2004, 825, und BKR 2004, 247.

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

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

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

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

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

[70] Weitere Beispielsfälle (H 66/07, L 45/07 und L 69/07) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 47 ff. Ein weiterer Beispielsfall (L 50/10) findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 62.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – A 13/12

Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführerin ist im Besitz eines Sparbuchs auf ihren Namen, das als letzte Eintragung (Zinsnachtrag am 12. August 1985) ein Guthaben von 55.379,66 DM ausweist. Es handelte sich um ein Wachstumssparkonto mit einer Laufzeit bis zum 1. März 1987. Die Beschwerdeführerin verlangt Auszahlung nebst Zinsen: Die Bank könne die Auflösung nicht beweiskräftig dokumentieren.

Die Bank verweist auf die Art und Befristung des Vertrages und interne Ausdrucke über Umbuchung und Auskehrung des Guthabens.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Zwar hat ein nicht entwertetes Sparbuch grundsätzlich den Beweiswert einer Privaturkunde. Diese erbringt allerdings nur den vollen Beweis dafür, dass die in ihr enthaltenen Erklärungen abgegeben worden sind, nicht aber für deren materiellen Inhalt. Die hier strittige Frage der Abbuchung von dem Sparkonto unterliegt der freien Beweiswürdigung; dabei können bankinterne Unterlagen allein gegenüber dem Sparbuch keinen Ausschlag geben. Etwas anderes gilt aber dann, wenn eine vereinbarte Sparfrist – wie im vorliegenden Fall – abgelaufen ist, die notwendig die Ausbuchung zur Folge hat – entweder zugunsten eines anderen Kontos oder durch Auszahlung. Durch die Art des Sparkontos als Wachstumskonto, den Fristablauf und den Zeitablauf (seit der letzten Eintragung sind immerhin 27 Jahre vergangen) ist der Beweiswert des Sparbuchs erschüttert, so dass die bankinternen, in sich schlüssigen Unterlagen größeres Gewicht bekommen. Bei einer Gesamtbetrachtung spricht die Lebenserfahrung für den Vortrag der Bank (vgl. dazu Schürmann in: Schimansky/Bunte/Lwowski, Bankrechts-Handbuch, 4. Aufl., § 71 Rdn. 32 bis 35; Größmann, BuB Rdn. 2/195 mit Nachw.).

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Privatkundengeschäft
g) Depotführung

In 2,9 Prozent der Fälle (2011: 2,3 Prozent) spielte die Depotführung eine Rolle. So wurde vereinzelt die steuerliche Behandlung von Erträgen durch die Bank moniert.[71] Einige Beschwerdeführer beanstandeten, dass die Bank Jahressteuerbescheinigungen nicht oder zu spät versandt habe. Ein Beispielsfall (P 3/12) ist auf Seite 52 abgedruckt. Andere Beschwerdeführer waren der Meinung, dass sich aus dem Depotvertrag eine fortlaufende Betreuungspflicht der Bank ergebe. Der Ombudsmann wies die Beschwerden als unbegründet ab.[72]

Daneben ging es meist um Entgelte, insbesondere die Depotführungsentgelte sind häufig Gegenstand von Auseinandersetzungen, so etwa bei unterjähriger Kündigung des Depots. Die Frage, ob die Bank berechtigt ist, für die Übertragung von Wertpapieren auf ein anderes Kreditinstitut ein gesondertes Entgelt zu berechnen,[73] ist hingegen kaum noch Gegenstand von Beschwerden, seit der Bundesgerichtshof[74] sie im Jahre 2004 grundsätzlich (zugunsten der Bankkunden) entschieden hat. Unter Bezugnahme auf diese Rechtsprechung wurde vereinzelt moniert, dass die Bank – als Empfängerbank – für die Einbuchung von Wertpapieren ein Entgelt erhoben hatte. Hier ist jedoch die Rechtslage eine andere. Da die Bank zur Entgegennahme eines Papiers, das aus einem Depot bei einer anderen Bank übertragen wird, nicht verpflichtet ist, erbringt sie eine besondere Dienstleistung, die sie dem Kunden in Rechnung stellen darf.[75] Selbstverständlich darf die Bank – was aber zuweilen verkannt wird[76] – Fremdentgelte, die ihr bei der von einem Kunden in Auftrag gegebenen Übertragung von Posten mit Auslandsverwahrung entstehen, dem Kunden in Rechnung stellen.

[71] Ein Beispielsfall (B 84/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 64.
[72] Ein Beispielsfall (H 111/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 65.
[73] Eine Entscheidung des Ombudsmannes, die die ständige Schlichtungspraxis zu diesem Thema widerspiegelt (S 102/03), ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2003 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 18 f.; sie wurde außerdem veröffentlicht in der Zeitschrift „Verbraucher und Recht" (VuR 2/2004, S. 59 f.).
[74] BGH, Urteile vom 30.11.2004 – XI ZR 200/03, veröffentlicht in WM 2005, 272, und ZIP 2005, 245 – und XI ZR 49/04, veröffentlicht in WM 2005, 274, und ZIP 2005, 248.
[75] Ein Beispielsfall (J 16/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 50.
[76] Ein Beispielsfall (O 4/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 48.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – P 3/12

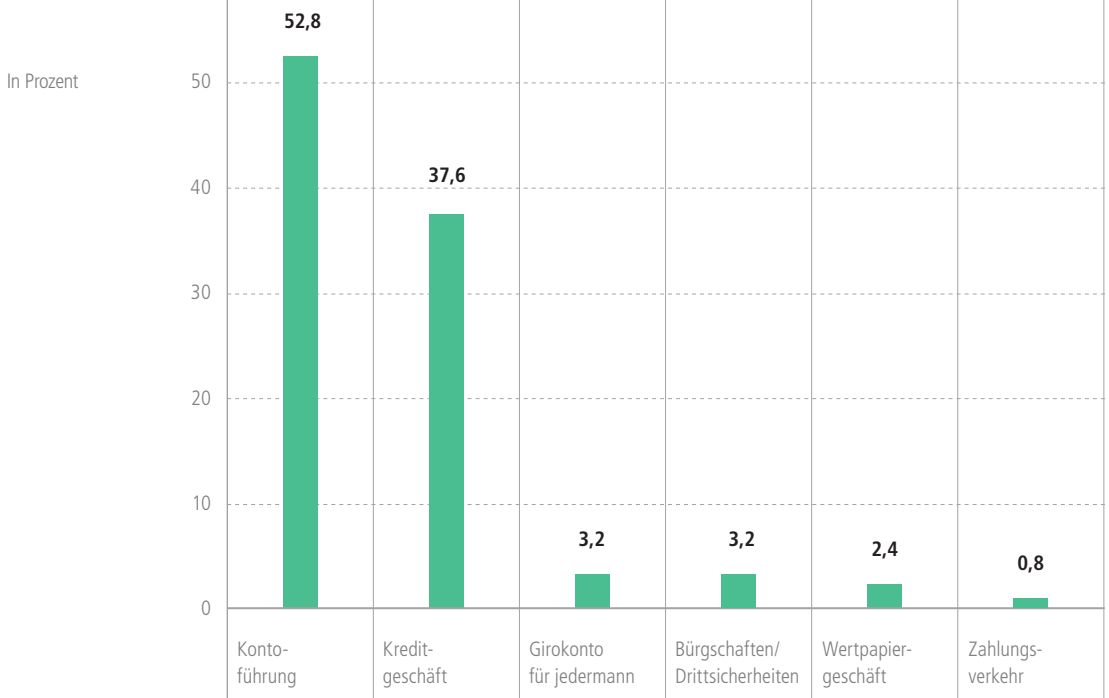
Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer hat bei der beteiligten Bank am 31. Dezember 2011 eine Steuerbescheinigung beantragt, die er am 18. Februar 2012 erhalten hat. Er meint, dass die Bank ihrer Verpflichtung, die Bescheinigung zu erteilen, nicht in „angemessener Frist" nachgekommen sei. Er hält eine Frist von einem Monat für angemessen und verlangt von der Bank die Erstattung eines Zinsschadens von 2,42 €.

Die Beschwerde ist absurd. Der Beschwerdeführer irrt, wenn er meint, dass das, was er für angemessen hält, Inhalt einer Verpflichtung der Bank ist.

Der wenig sinnvolle Streit mit der Bank sollte beendet werden.

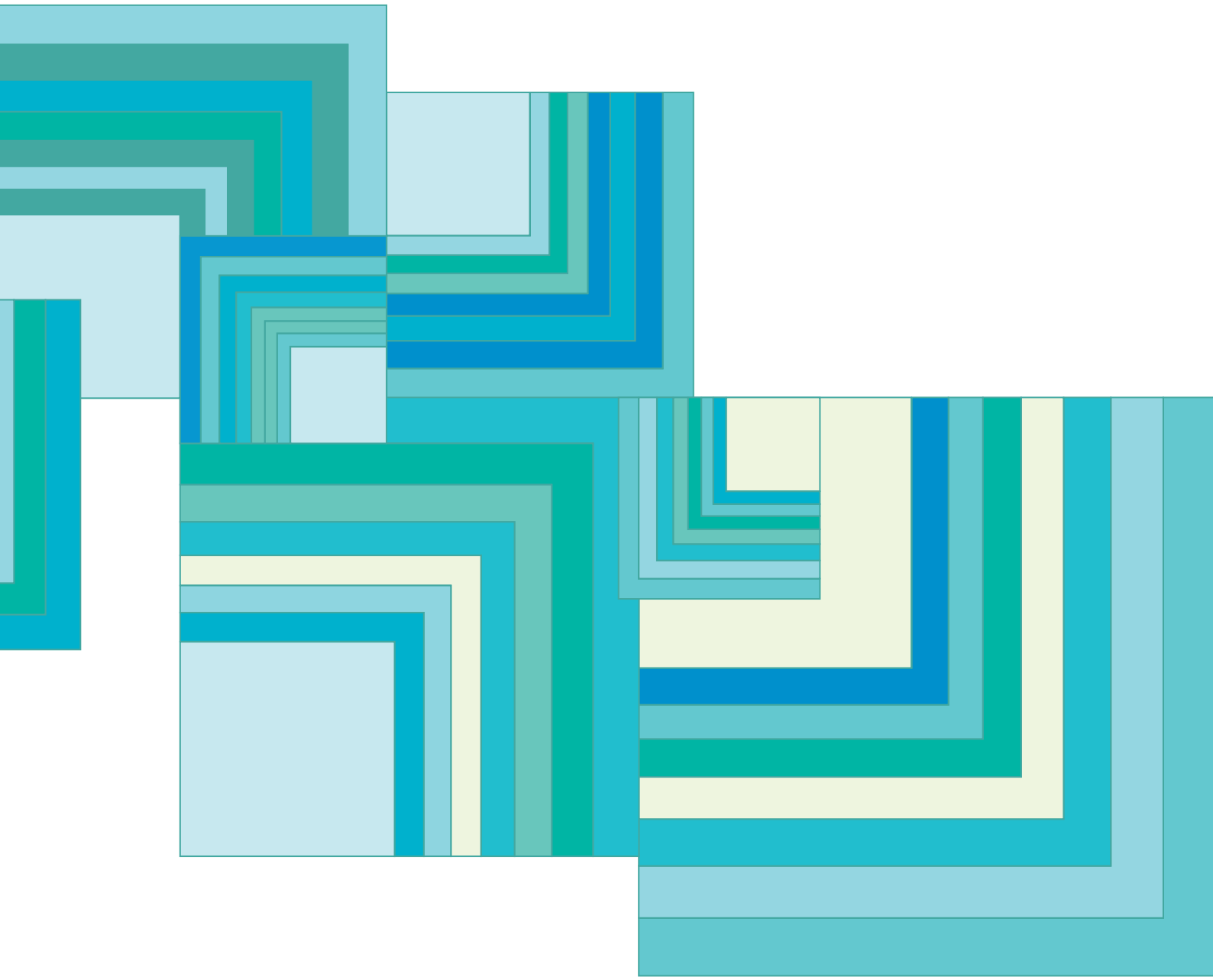
Sachgebiete
Firmenkundengeschäft



Von den 125 Beschwerden aus dem Bereich Firmenkundengeschäft betrafen 52,8 Prozent (2011: 41,3 Prozent) die Kontoführung und 37,6 Prozent (2011: 38,9 Prozent) das Kreditgeschäft.

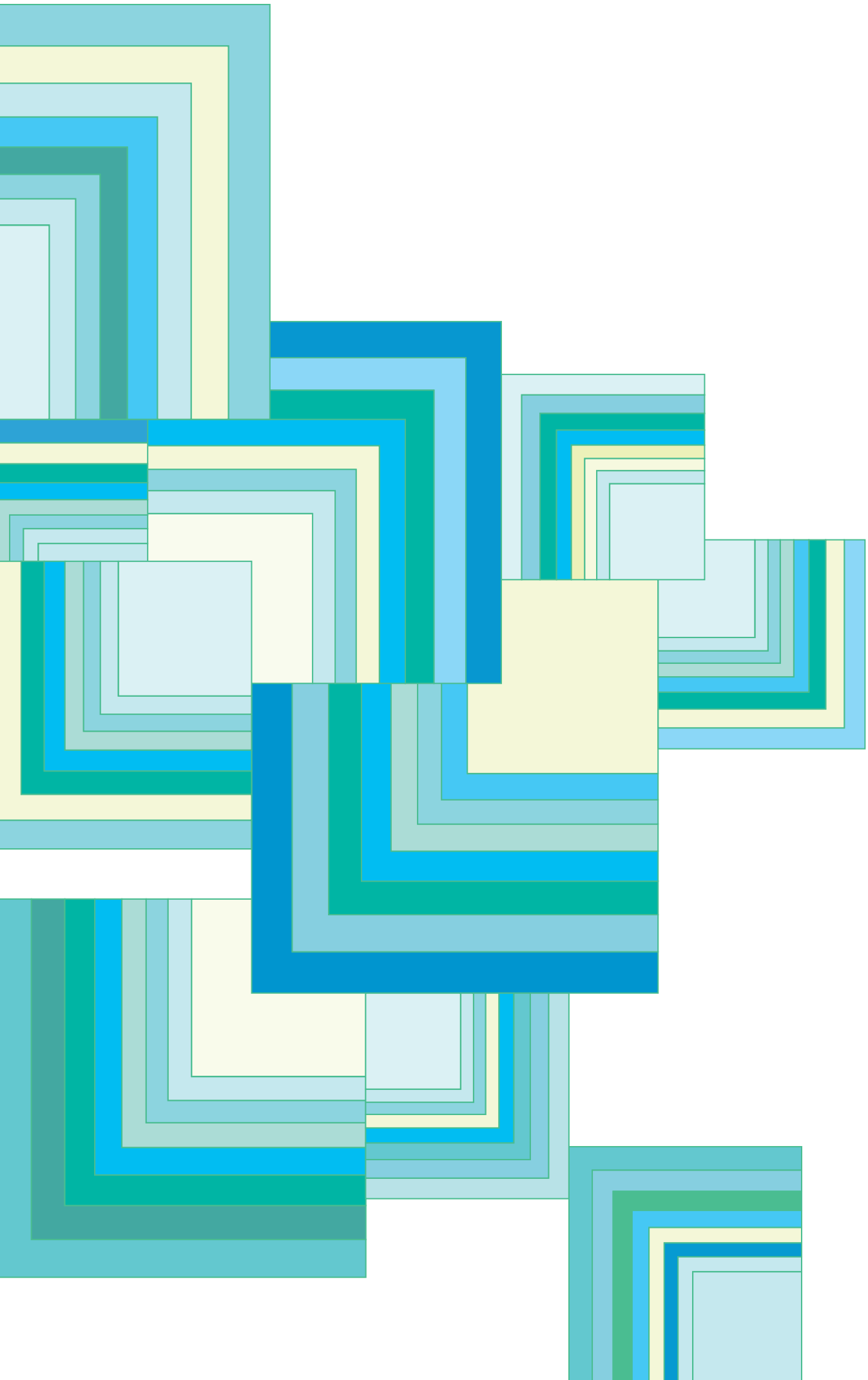
Selten ging es um rechtliche Probleme. Meist waren Zahlungsschwierigkeiten der Grund für die Anrufung des Ombudsmannes. So wandten sich wieder viele Freiberufler, kleine Gewerbetreibende oder Einzelfirmen an den Ombudsmann, weil die Bank ihnen die Kredite gekündigt hatte oder weil sie sich – zum Beispiel unter Hinweis auf fehlende Sicherheiten – geweigert hatte, ihnen einen Investitionskredit zu gewähren. Auch Kontokündigungen waren häufig Anlass, sich Hilfe suchend an den Ombudsmann zu wenden. In vielen Fällen konnte zumindest erreicht werden, dass sich die Parteien wieder an einen Tisch setzten, um gemeinsam nach einer einvernehmlichen Lösung zu suchen. Vier Beschwerdeführer wandten sich unter Hinweis auf die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann" an den Ombudsmann, weil die Bank ein auf Guthabenbasis geführtes Geschäftskonto gekündigt hatte bzw. weil sie nicht bereit war, ein Geschäftskonto auf Guthabenbasis für sie einzurichten. Der Ombudsmann konnte ihnen jedoch nicht helfen, da sich die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft nur auf Privat-, nicht aber auf Geschäftskonten bezieht.[77]

[77] Siehe dazu Schlichtungsvorschlag O 16/06, abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 30.



Statistik

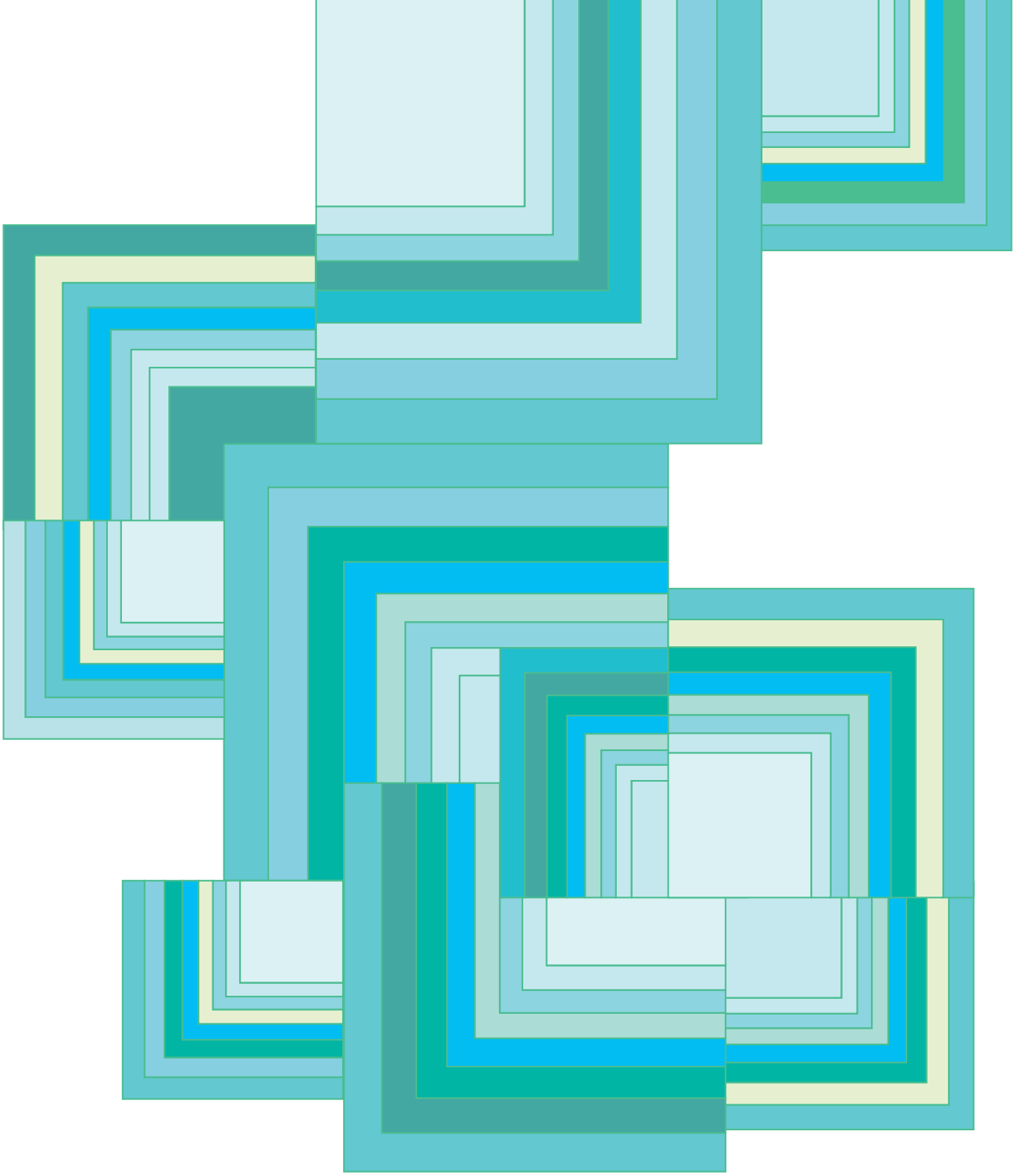
59
Statistik 2003–2013



Statistik
2003–2013

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013[1]	Gesamt
Schriftliche Eingaben insgesamt	1.482	2.140	1.684	1.554	1.486	1.869	1.893	1.732	2.860	1.857	1.185	19.742
Anfragen zum Verfahren	78	96	89	58	63	50	93	68	90	56	49	790
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	95	119	104	81	61	88	81	48	80	58	28	843
Beschwerden über andere Verbundinstitute	14	14	12	11	7	13	26	17	17	20	9	160
Beschwerden über Fremdinstitute	23	20	21	32	33	22	27	16	21	19	8	242
Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	1.272	1.891	1.458	1.372	1.322	1.696	1.666	1.583	2.652	1.704	1.091	17.707
Vorgang noch in Bearbeitung befindlich	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	609	611
Vorgang abgeschlossen	1.272	1.891	1.458	1.372	1.322	1.696	1.666	1.583	2.652	1.702	482	17.096
Beschwerde nicht weiterverfolgt/zurückgezogen	225	379	406	378	346	397	369	329	391	414	153	3.787
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	49	58	63	46	45	42	46	50	55	72	39	565
Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden	283	335	276	248	248	221	267	332	394	285	106	2.995
Vom Ombudsman als unzulässig abgewiesen	238	561	235	258	315	674	595	467	1.380	501	105	5.329
Schlichtungsvorschlag ergangen	477	558	478	442	368	362	389	405	432	430	79	4.420
· Schlichtungsvorschlag zugunsten des Kunden	76	82	82	73	64	54	46	41	51	45	16	630
· Vergleichsvorschlag	38	77	50	36	15	12	9	6	18	21	0	282
· Schlichtungsvorschlag zugunsten der Bank	363	399	346	333	289	296	334	358	363	364	63	3.508

[1] Stand: 30. Juni 2013.



Anhang

62

Verfahrensordnung
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen
im Bereich Finanzdienstleistungen

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

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

1 Ombudsmann

(1) Bestellung

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

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

(2) Fachliche Qualifikation

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben.

(3) Unabhängigkeit

Der Ombudsmann ist in seiner Funktion als Schlichter unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung weder beim BVR oder den kreditgenossenschaftlichen Regional- und Fachprüfungsverbänden noch bei einer Mitgliedsbank tätig gewesen sein.

(4) Bestellung mehrerer Personen

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

(5) Befangenheit

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

2 Kundenbeschwerdestelle beim BVR

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

3 Voraussetzungen des Schlichtungsverfahrens

(1) Anwendungsbereich

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist möglich bei Meinungsverschiedenheiten zwischen einem Kunden und

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

einer Bank über sämtliche von der Bank angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Das Schlichtungsverfahren kann auch durchgeführt werden, wenn dem Beschwerdeführer entgegen der Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann" die Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert worden ist. Nicht zur Verfügung steht das Ombudsmannverfahren für Streitigkeiten der Banken untereinander.

(2) Ausnahmen

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist nicht möglich, wenn

a) der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird; dasselbe gilt, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet, oder wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist;
b) die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlages oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder in der Vergangenheit war; dasselbe gilt, wenn ein solches Verfahren von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird;
c) von dem Beschwerdeführer eine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet worden ist oder während des Schlichtungsverfahrens erstattet wird und der Beschwerdegegenstand nicht eine Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes betrifft;
d) der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war und die Bank sich auf Verjährung beruft;
e) sich die Beschwerde gegen ein Mitgliedsinstitut des BVR richtet, das nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt.

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

4 Einvernehmliche Klärung durch die Bank

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

5 Vorprüfungsverfahren

(1) Einreichen der Beschwerde

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

(2) Formale Vorprüfung

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

Nimmt die Bank am Ombudsmannverfahren teil, prüft die Kundenbeschwerdestelle die Unterlagen und fordert den Beschwerdeführer erforderlichenfalls zur Ergänzung auf. Für

die Beantwortung setzt sie ihm eine Frist von sechs Wochen. Kommt der Beschwerdeführer innerhalb der gesetzten Frist dieser Aufforderung nicht nach oder lässt sich der Gegenstand der Beschwerde aus dessen Schilderung und aus den beigefügten Unterlagen einschließlich der Stellungnahme der Bank nicht ableiten, kann das Verfahren nicht durchgeführt werden; die Kundenbeschwerdestelle teilt dies dem Beschwerdeführer mit. Das Verfahren ist damit beendet. Es steht dem Beschwerdeführer frei, unter Ergänzung und Konkretisierung eine neue Beschwerde zu erheben.

6 Schlichtungsverfahren

(1) Prüfung der Zulässigkeit

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

(2) Einholen und Weiterleiten von Stellungnahmen der Parteien

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

(3) Abgabe an den Ombudsmann

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

(4) Verfahren beim Ombudsmann

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

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

(5) Bindungswirkung des Schlichtungsvorschlages

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

7 Sonstiges

(1) Hemmung der Verjährung

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

(2) Vertretung

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

(3) Kosten

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

(4) Verschwiegenheitspflicht

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

(5) Tätigkeitsbericht

Die Kundenbeschwerdestelle veröffentlicht einmal im Jahr einen Tätigkeitsbericht.

Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen

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

Versicherungsombudsmann Versicherungsombudsmann e. V.	Postfach 08 06 32 10006 Berlin www.versicherungsombudsmann.de
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	Postfach 06 02 22 10052 Berlin www.pkv-ombudsmann.de

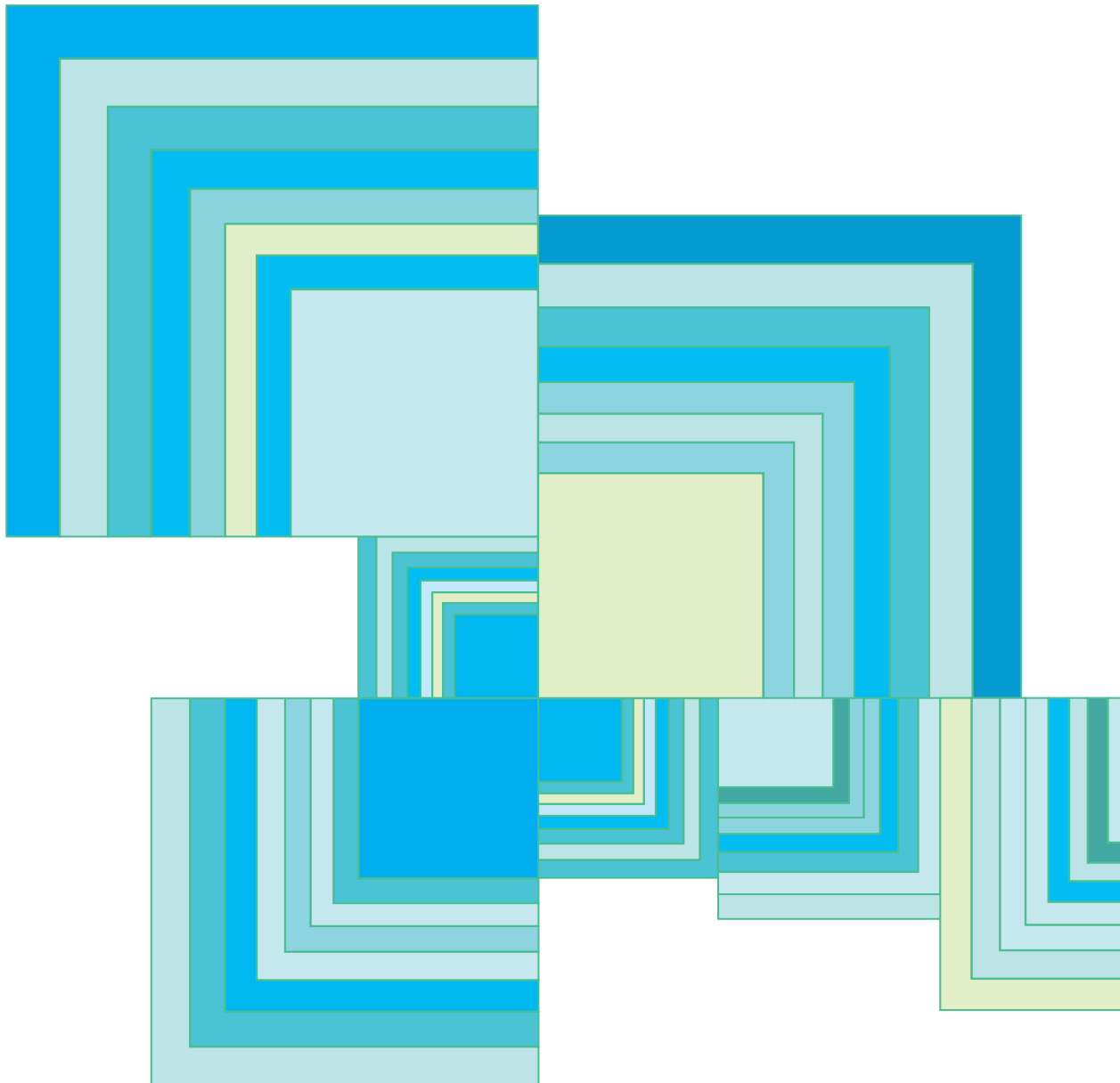
* Zentraler Ansprechpartner. Die Schlichtungsstellen sind teilweise bei den Regionalverbänden angesiedelt.

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

Leiterin
Bernadette Zawal-Pfeil
Rechtsanwältin

Sekretariat
Annett Engel
Evelyn Zeidler

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

Stand: 30. Juni 2013

BVR