BVR

# Tätigkeitsbericht 2017

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken · BVR

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49



1

# Tätigkeitsbericht 2017

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken · BVR

3

# Inhalt

**Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR** **5**

Rechtliche Grundlagen für die Streitbeilegung 6

Europarechtliche Regulierung der Streitbeilegung 7

Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle 8

Eckpunkte der Neuregelungen 9

**Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen** **11**

**Die Ombudspersonen** **13**

**Statistische Angaben gemäß § 4 Absatz 1 Nummer 1 VSBInfoV** **17**

Sachgebiete 21

**Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen** **23**

a) Kreditgeschäft 24
b) Kontoführung 31
c) Basiskonto/Girokonto für jedermann 34
d) Anlageberatung 36
e) Zahlungsverkehr 40
f) Sparverkehr 43
g) Depotführung 44

**Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten** **46**

**Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten** **47**

**Anhang** **49**

Verfahrensordnung 50
Geschäftsverteilung 54
Andere Verbraucherschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen 55

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE STREITBEILEGUNG 6
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITBEILEGUNG 7
ANERKENNUNG 8
ECKPUNKTE DER NEUREGELUNGEN 9



# Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR

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

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE STREITBEILEGUNG 6
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITBEILEGUNG 7
ANERKENNUNG 8
ECKPUNKTE DER NEUREGELUNGEN 9

6

# Rechtliche Grundlagen für die Streitbeilegung

Grundlage des Streitschlichtungsverfahrens ist die Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe.[1] Nach dieser Verfahrensordnung (VerfO) führt die Kundenbeschwerdestelle beim BVR auf Antrag eines Verbrauchers oder eines Unternehmers ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten bezüglich aller von der Bank angebotenen Produkte oder Dienstleistungen durch. Die VerfO regelt dabei unter anderem die Organisation der Schlichtungsstelle, die aus der Geschäftsstelle beim BVR und den Ombudspersonen besteht, die formellen und inhaltlichen Anforderungen an einen Schlichtungsantrag, mögliche Gründe für die Ablehnung eines Schlichtungsverfahrens sowie die einzelnen Verfahrensschritte bis hin zur Unterbreitung des Schlichtungsvorschlages. Die VerfO steht – ebenso wie eine Kurzinformation zum Verfahren („Die Lösung bei Konflikten. Der Ombudsmann für Streitigkeiten zwischen Kunde und Bank") – auf der Internetseite[2] des BVR oder als Faltblatt zur Verfügung.[3]

Das Streitschlichtungsverfahren gilt für alle Mitgliedsbanken des BVR, die ihre Teilnahme hieran erklärt haben. Von den 925 Mitgliedsinstituten des BVR[4] nehmen 897 (97 Prozent) am Verfahren teil. Auf der Internetseite des BVR (www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle) kann jeder Beschwerdeführer per Suchfunktion überprüfen, ob ein bestimmtes Mitgliedsinstitut am Ombudsmannverfahren des BVR teilnimmt oder nicht.

1
Siehe Anhang.
2
www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle
3
Beide Flyer sind beim DG VERLAG unter den Bestellnummern 196 510 (Verfahrensordnung) sowie 196 500 (Kurzinformation) erhältlich.
4
Stand: September 2017.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE STREITBEILEGUNG 6
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITBEILEGUNG 7
ANERKENNUNG 8
ECKPUNKTE DER NEUREGELUNGEN 9

7

# Europarechtliche Regulierung der Streitbeilegung

Die Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten verpflichtet die EU-Mitgliedstaaten, bis zum 9. Juli 2015 durch Gesetz dafür Sorge zu tragen, dass Verbrauchern bei bestimmten Streitigkeiten mit Unternehmern außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zur Verfügung stehen. Mit etwas Verspätung hat der deutsche Gesetzgeber am 19. Februar 2016 das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten verabschiedet. Am 25. Februar 2016 wurde es im Bundesgesetzblatt (BGBl) verkündet.[5] Am 1. April 2016 trat es teilweise in Kraft.

Das Gesetz soll sicherstellen, dass für jegliche vertraglichen Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen eine außergerichtliche Streitbeilegung angeboten wird. Der ordentliche Rechtsweg wird – wie bisher – dadurch nicht beschränkt. Vielmehr ergänzen sich die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Schlichtung sowie der gerichtlichen Klärung von Streitigkeiten. Die Vorteile der außergerichtlichen Streitschlichtung liegen dabei auf der Hand: Der Kunde kann eine Streitigkeit weniger förmlich, unentgeltlich und schnell aufklären lassen. Der Unternehmer kann auf freiwilliger Basis die Kundenzufriedenheit durch ein geeignetes Beschwerdemanagement steigern und zum Erhalt einer durch Streitigkeiten strapazierten Geschäftsbeziehung beitragen.

Herzstück des Gesetzes ist das in Artikel 1 geregelte Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen. Das sogenannte Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) gilt in seinem sachlichen Anwendungsbereich auch für Verbraucherschlichtungsstellen, die nach anderen gesetzlichen Vorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet wurden, sofern diese anderen Rechtsvorschriften keine abweichenden Regelungen treffen, vergleiche § 1 VSBG. So gilt das VSBG zwar grundsätzlich auch für die Kundenbeschwerdestelle beim BVR. Andere Rechtsvorschriften, die vorrangig vor den Regelungen des VSBG gelten, sind gemäß § 14 Absatz 3 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) die Regelungen in der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV). Diese wurden als branchenspezifische Spezialregelungen vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz erlassen.[6] Die FinSV enthält nahezu regelmäßig spezialgesetzliche und damit vorrangig vor dem VSBG anzuwendende Vorschriften etwa zum Verfahren der Streitbeilegung oder zur Organisation und Finanzierung der Schlichtungsstelle bis hin zu formellen wie materiellen Voraussetzungen für die Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle.

5
BGBl. I 2016, 254.
6
Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 Unterlassungsklagengesetz und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV), abgedruckt im BGBl. I 2016, 2140.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE STREITBEILEGUNG 6
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITBEILEGUNG 7
ANERKENNUNG 8
ECKPUNKTE DER NEUREGELUNGEN 9

8

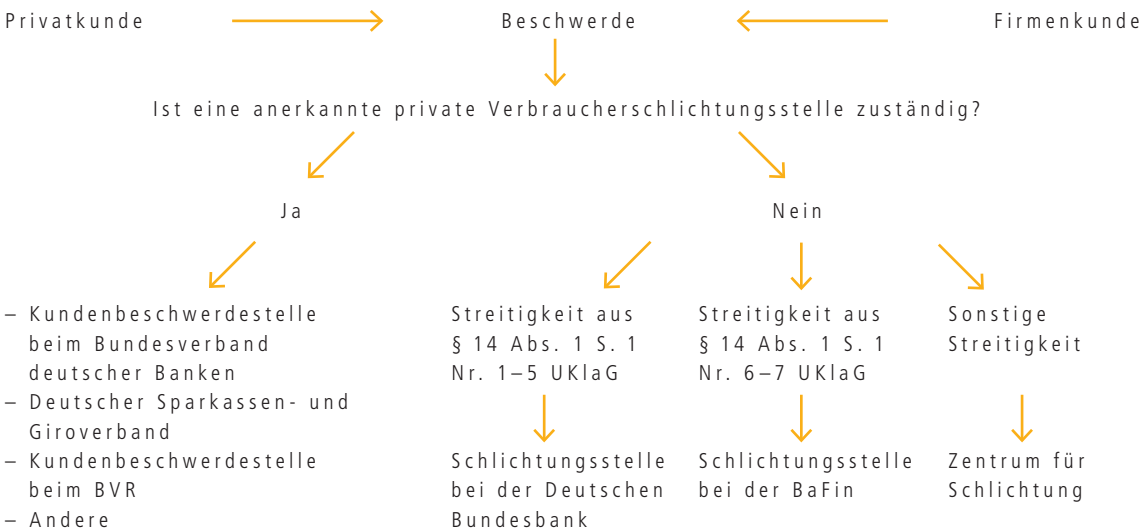
# Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR wurde gemäß § 14 Absatz 3 Satz 1 des UKlaG in Verbindung mit § 11 Absatz 1 der FinSV vom Bundesamt für Justiz mit Bescheid vom 30. Januar 2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Dieses behördliche Gütesiegel bestätigt: Die Organisation, die Finanzierung und nicht zuletzt die Verfahrensordnung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR erfüllen die zuvor genannten gesetzlichen Anforderungen des UKlaG sowie der FinSV vollständig. Nach außen hin wird die Anerkennung durch die Aufnahme der Kundenbeschwerdestelle beim BVR in die Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen erkennbar, die auf nationaler Ebene vom Bundesamt für Justiz geführt[7] wird.

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

Bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) zu Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen, dem Verbraucherkreditrecht (§§ 491 bis 509 BGB) oder dem Zahlungsdiensterecht (§§ 675 c bis 676 c BGB), wird gleichzeitig eine öffentlich-rechtliche Streitschlichtungsaufgabe wahrgenommen. Eine Folge der Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle ist insbesondere, dass die Kundenbeschwerdestelle beim BVR – gemäß § 14 Absatz 1 UKlaG – vorrangig vor den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen für Kreditinstitute, die dem BVR angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, für die Beilegung von Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Nummer 1 bis 7 UKlaG zuständig ist. Ist eine Streitigkeit zu schlichten, die nicht in den Anwendungsbereich des Katalogs der Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 UKlaG fällt, ist die Kundenbeschwerdestelle des BVR nicht zuständig. Vielmehr übernimmt dies dann die behördliche Auffangschlichtungsstelle, das Zentrum für Schlichtung e. V. In der Praxis kommt dieser Fall allerdings selten[8] vor, da der Katalog der Streitigkeiten in § 14 Absatz 1 UKlaG weit gefasst ist.

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



DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE STREITBEILEGUNG 6
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITBEILEGUNG 7
ANERKENNUNG 8
ECKPUNKTE DER NEUREGELUNGEN 9

9

# Eckpunkte der Neuregelungen

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

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

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

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

### Strafanzeige kein Ablehnungsgrund mehr

Galt die Erstattung einer Strafanzeige nach Nummer 3 Absatz 2 Buchstabe c) der bis zum 31. Januar 2017 geltenden Verfahrensordnung unter den dort genannten Voraussetzungen als Schlichtungshindernis, so ist eine Strafanzeige nach der FinSV bei Beschwerden, die nach dem 31. Januar 2017 bei der Kundenbeschwerdestelle eingehen, kein Ablehnungsgrund mehr. Ob nach Erstattung einer Strafanzeige gegen die Bank oder deren Mitarbeiter allerdings noch die Chance einer Einigung im Streitbeilegungsverfahren besteht, darf bezweifelt werden. Im Übrigen gelten die bisherigen Ablehnungsgründe auch unter dem neuen Regelungsregime nahezu unverändert fort (vergleiche § 6 FinSV oder auch § 3 der Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe).

### Neue Informationspflichten

Wesentliche Neuregelungen im VSBG sind die neuen Informationspflichten der Unternehmen und der Verbraucherschlichtungsstellen. Unternehmen haben ab dem 1. Februar 2017 den Verbraucher auf ihrer Webseite und zusammen mit ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu informieren, inwieweit sie bereit sind, am Streitbeilegungsverfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Überdies haben sie auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen. Diese Informationspflicht gilt unabhängig von einer konkreten Meinungsverschiedenheit (abstrakte Informationspflicht).

Dieselbe Informationspflicht trifft einen Unternehmer beziehungsweise eine Bank, wenn in einem konkreten Einzelfall ein Streit nicht beigelegt werden konnte. In diesem Fall hat der Unternehmer beziehungsweise die Bank den Kunden schriftlich über die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle, ihre Anschrift sowie ihre Webseite zu informieren (konkrete Informationspflicht).

Beide Informationspflichten dürften künftig zu einem signifikant steigenden Beschwerdeaufkommen bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR beitragen.

7
www.bundesjustizamt.de > Verbraucherschutz
8
Im Berichtszeitraum 2017 hat sich ein Beschwerdeführer, der gegenüber einer Genossenschaftsbank wohnt, über die Strahlkraft des beleuchteten Firmenlogos an der Hausfassade der Bank beschwert. Diese nachbarschaftliche Streitigkeit fällt nicht in den Katalog des § 14 UKlaG.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE STREITBEILEGUNG 6
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITBEILEGUNG 7
ANERKENNUNG 8
ECKPUNKTE DER NEUREGELUNGEN 9



Ergänzend werden Unternehmen – nach Artikel 14 der EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten – dazu verpflichtet, auf ihrer Webseite einen Link zur sogenannten OS-Plattform der EU-Kommission einzustellen und ihre E-Mail-Adresse anzugeben. Die OS-Plattform soll Verbrauchern eine einfache, effiziente, schnelle und kostengünstige außergerichtliche Möglichkeit zur Lösung von Streitigkeiten bieten, die sich aus Online-Rechtsgeschäften ergeben. Hierzu hat die EU-Kommission zum 15. Februar 2016 eine internetgestützte Plattform mit einer Datenbank der anerkannten Streitbeilegungsstellen in der EU eingerichtet. Der Zugang des Verbrauchers zur EU-Plattform erfolgt unter http://ec.europa.eu/consumers/odr. Verbraucher, die einen Online-Dienstleistungsvertrag oder einen Online-Kaufvertrag mit Unternehmen beziehungsweise einem genossenschaftlichen Kreditinstitut abgeschlossen haben, sollen sich über diese Plattform mit ihrer Beschwerde an eine zentrale Anlaufstelle wenden können. Selbstverständlich können sich diese Kunden immer auch direkt an die Kundenbeschwerdestelle beim BVR wenden.

### Inhalte der Webseite der Kundenbeschwerdestelle

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR muss gemäß der neuen Regelungen Besucher ihrer Webseite dort klar und verständlich über ihre Erreichbarkeit, ihre Zuständigkeit, die Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle, den Ablauf sowie über die Kosten des Verfahrens informieren.

Die außergerichtliche Streitschlichtung wird durch die Neuregelungen gestärkt. Der Zugang des Verbrauchers zum Recht wird in der Breite des Verbraucherrechts erleichtert, ohne dass damit eine Änderung der Rechtskultur einhergeht. Allerdings steigt auch die Regelungsdichte. Dies schränkt die Spielräume bei der Ausgestaltung des Streitbeilegungsverfahrens ein.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49



# Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

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

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

Weitere Informationen zum FIN-NET, insbesondere zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die bislang erschienenen Tätigkeitsberichte können auf der im Jahr 2017 grundlegend überarbeiteten Internetseite[9] abgerufen werden. Hier wird Schritt für Schritt erläutert, wie vorzugehen ist, wenn ein im europäischen Wirtschaftsraum lebender Kunde eine Beschwerde gegen einen in einem anderen Land des europäischen Wirtschaftsraums niedergelassenen Finanzdienstleister einreichen möchte. Kunden können sich dort ein Beschwerdeformular herunterladen und ausfüllen. Die hinterlegten Kontaktinformationen zu allen Mitgliedern des FIN-NET helfen bei der Suche nach der zuständigen Schlichtungsstelle. Auch Informationen zum weiteren Verfahren sind auf der Webseite übersichtlich dargestellt.

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

FIN-NET

Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

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

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49



# Die Ombudspersonen

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49

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

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

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

Ebenfalls im Februar 2016 nahm Gerhard Götz, Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Bamberg a. D., seine Tätigkeit als Ombudsmann auf.

Prof. Dr. Franz Häuser

**1945**
Geboren in Limburg an der Lahn
**1965–69**
Studium der Rechtswissenschaft an den Universitäten Marburg und Bonn
**1974**
Zweite juristische Staatsprüfung
**1978**
Promotion
**1991**
Habilitation mit der Lehrbefugnis für die Fächer Bürgerliches Recht, Handels- und Gesellschaftsrecht und Arbeitsrecht
**1993**
Ernennung zum Universitätsprofessor
**2003–10**
Rektor der Universität Leipzig
**2011**
Versetzung in den Ruhestand
**2015**
Tätigkeit als Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49

Werner Borzutzki-Pasing

**1950**
Geboren in Merode
**1970–77**
Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Köln
**1980**
Zweite juristische Staatsprüfung
**1980–81**
Richter auf Probe am Landgericht Köln
**1982–2000**
Richter am Landgericht Köln
**2000–10**
Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Köln
**2010–15**
Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Oberlandesgericht Düsseldorf
**2015**
Versetzung in den Ruhestand
**2016**
Bestellung zum Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe

Gerhard Götz

**1951**
Geboren in Neudrossenfeld
**1972–76**
Studium der Rechtswissenschaften an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg
**1979**
Zweite juristische Staatsprüfung
**1979–80**
Richter auf Probe am Landgericht Bayreuth
**1981–83**
Staatsanwalt bei der Staatsanwaltschaft Bayreuth
**1983–91**
Richter am Amtsgericht Kulmbach
**1991–94**
Richter am Landgericht Bayreuth
**1994–96**
Staatsanwalt als Gruppenleiter bei der Staatsanwaltschaft Bayreuth
**2003–08**
Vizepräsident des Landgerichts Hof
**2008–16**
Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Bamberg
**2016**
Bestellung zum Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49





# Statistische Angaben gemäß § 4 Absatz 1 Nummer 1 VSBInfoV

Der Gesetzgeber hat in § 42 Absatz 1 Nummer 4 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in Verbindung mit § 4 Absatz 2 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) geregelt, dass der Tätigkeitsbericht jährlich zum 1. Februar des dem Berichtszeitraum folgenden Jahres erscheinen muss. Natürlich können dann die im Berichtszeitraum eingegangenen Beschwerdeverfahren noch nicht abgeschlossen sein. Die Angaben erfolgen nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften gemäß § 4 Absatz 1 Nummer 1 Buchstabe a bis f VSBInfoV. Sie beziehen sich – anders als in den Tätigkeitsberichten der Vorjahre – nicht nur auf die im Berichtszeitraum eingegangenen Beschwerden, sondern auch auf die Anzahl der Beschwerden, die (unabhängig vom Eingangsdatum bei der Kundenbeschwerdestelle) im Berichtzeitraum als unzulässig behandelt, vom Ombudsmann abgelehnt, ergebnislos geblieben oder vom Beschwerdeführer zurückgenommen wurden.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
STATISTISCHE ANGABEN
GEMÄSS § 4 ABSATZ 1 NUMMER 1 VSBINFOV 17
SACHGEBIETE 21



# Berichtszeitraum

| | 2017 | 2016 (Rückblick) |
|---|---|---|
| **Anzahl der im Berichtszeitraum insgesamt eingegangenen Anträge[10]** | **1.444** | **1.503** |
| Davon entfallen auf die Sachgebiete | | |
| Kreditgeschäft | 503 | 678 |
| Kontoführung | 436 | 315 |
| Basiskonto/ Girokonto für jedermann | 38 | 90 |
| Anlageberatung | 129 | 81 |
| Zahlungsverkehr | 141 | 117 |
| Sparverkehr | 63 | 83 |
| Depotführung | 37 | 25 |
| Vermittlungsgeschäft (Immobilien, Versicherungen) | 12 | 14 |
| Genossenschaftliche Mitgliedschaft | 42 | 34 |
| Diverses | 43 | 66 |
| **Anzahl der im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)[11]** | **2.047** | **13.539** |
| Anträge, die bereits von der Geschäftsstelle nach § 24 FinSV an die zuständige Streitbeilegungsstelle abgegeben wurden | 47 | 181 |
| Anerkenntnis oder Erfüllung durch den Antragsgegner im Vorprüfungsverfahren | 262 | 4.531 |

10
Die Anzahl der im Berichtszeitraum insgesamt eingegangenen Anträge umfasst auch Beschwerden, für die die Kundenbeschwerdestelle beim BVR nicht zuständig ist – entweder, weil sich die Beschwerde nicht gegen ein Mitgliedsinstitut des BVR richtet, oder aber, weil das Mitgliedsinstitut nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Diese Beschwerden werden gemäß § 24 FinSV an eine andere private anerkannte oder behördliche Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben. Sofern keine private Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist, wird der Beschwerdeantrag somit entweder an die Schlichtungsstelle bei der Bundesbank oder an die Schlichtungsstelle bei der BaFin zuständigkeitshalber abgegeben, vergleiche § 6 Absatz 1 VerfO.
11
Die Anzahl aller abschließend bearbeiteten Anträge umfasst diejenigen Verfahren, für die die Kundenbeschwerdestelle entweder nicht zuständig ist oder die durch die Annahme oder Ablehnung eines Schlichtungsvorschlags oder durch Rücknahme des Antrags im Berichtszeitraum abgeschlossen werden konnten.
12
Der Anteil der nach § 6 Absatz 1 oder 2 FinSV abgelehnten Anträge umfasst alle im Berichtszeitraum ergangenen Ablehnungsentscheidungen (Bescheide), unabhängig davon, wann der Antrag eingegangen ist, aufgeteilt in den nachfolgenden Ziffern 1 bis 10 nach den in der VerfO abschließend aufgeführten Ablehnungsgründen.
13
Ist die Kundenbeschwerdestelle beim BVR nicht zuständig, weil die Voraussetzungen des § 1 VerfO nicht gegeben sind (zum Beispiel weil sich die Beschwerde nicht auf eine Streitigkeit bezüglich einer Dienstleistung oder eines Produkts der Bank bezieht) und liegen die Voraussetzungen einer Abgabe der Beschwerde an eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle nach § 24 FinSV nicht vor, erlässt der Ombudsmann einen Bescheid, weil ein Ablehnungsgrund gemäß § 3 Absatz 1 Buchstabe b VerfO vorliegt.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
STATISTISCHE ANGABEN
GEMÄSS § 4 ABSATZ 1 NUMMER 1 VSBINFOV 17
SACHGEBIETE 21



| | 2017 | 2016 (Rückblick) |
|---|---|---|
| **Anteil der nach § 6 Absatz 1 oder 2 FinSV abgelehnten Anträge[12]** | **188** | **600** |
| davon: | | |
| 1. Es wurde kein ausreichender Antrag im Sinne von § 5 Absatz 1 VerfO gestellt | 26 | 196 |
| 2. Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig[13] | 17 | 19 |
| 3. Wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig | 4 | 6 |
| 4. Bei Streitigkeiten über den Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz (ZKG) ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48–50 ZKG zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden | 0 | 0 |
| 5. Wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien | 0 | 0 |
| 6. Die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden | 5 | 21 |
| 7. Die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise (Anerkennung im Vorprüfungsverfahren) beigelegt | 3 | 3 |
| 8. Der Anspruch ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben | 62 | 229 |
| 9. Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt | 6 | 27 |
| 10. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann | 65 | 99 |

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49





| | 2017 | 2016 (Rückblick) |
|---|---|---|
| **Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Schlichtungsvorschlag angenommen haben** | **249** | **633** |
| **Anzahl der ergebnislos gebliebenen Verfahren[14]** | **1.301** | **7.594** |
| davon: Die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen | 710 | 1.394 |
| davon: Der Antragsteller hat seinen Antrag nicht weiterverfolgt/ zurückgenommen (§ 7 Absatz 2 FinSV) | 591 | 6.200 |
| **Durchschnittliche Dauer der Verfahren (in Tagen)[15]** | | |
| 1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Absatz 1 FinSV) | 26 | 18 |
| 2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Absatz 3 Satz 5 FinSV) | 233 | 513[16] |
| **Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten** | **10** | **9** |

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

14
Die Anzahl der „ergebnislos" gebliebenen Verfahren umfasst alle im Berichtszeitraum beendeten Verfahren, in denen ein ergangener Schlichtungsvorschlag abgelehnt wurde oder aber das Beschwerdeverfahren auf Wunsch der Parteien oder aufgrund der Antragsrücknahme durch den Beschwerdeführer beendet wurde. Gerade im letzteren Fall kann der Streit zwischen den Parteien durchaus einvernehmlich beendet worden sein, mitunter auch aufgrund sachdienlicher Hinweise der Kundenbeschwerdestelle. Gemessen an der Zielsetzung des Streitbeilegungsverfahrens, eine Streitigkeit zwischen Kunde und Bank zu beenden, kann ein „ergebnisloses" Verfahren daher durchaus erfolgreich im Sinne der Zielsetzung des Verfahrens sein. Auch wenn die Parteien einen Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns nicht annehmen, kann der Schlichtungsvorschlag dennoch eine den Streit beilegende Wirkung haben, wenn der Antragsteller angesichts des Schlichtungsvorschlags davon ablässt, seine Forderung(en) weiterhin gegenüber der Bank vorzutragen oder gar gerichtlich durchsetzen zu wollen. „Ergebnislos" ist daher rein formell definiert. Es sagt aus, dass der Streit nicht durch beiderseitige Annahme eines Schlichtungsvorschlags des Ombudsmanns beigelegt wurde.

15
Die durchschnittliche Dauer der Verfahren umfasst zum einen die Angabe des Zeitraums zwischen dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, die Akte also sämtliche Stellungnahmen (auch aufgrund von Aufklärungsverfügungen des Ombudsmanns) der Parteien enthält, und dem Zeitpunkt der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags des Ombudsmanns. Dieser Zeitraum darf nach § 7 Absatz 1 VerfO 90 Tage nicht überschreiten. Zum anderen wird die durchschnittliche Gesamtdauer des Ombudsmannverfahrens angegeben, also der Zeitraum zwischen Eingang der Beschwerde bei der Kundenbeschwerdestelle und der Beendigung des Verfahrens.

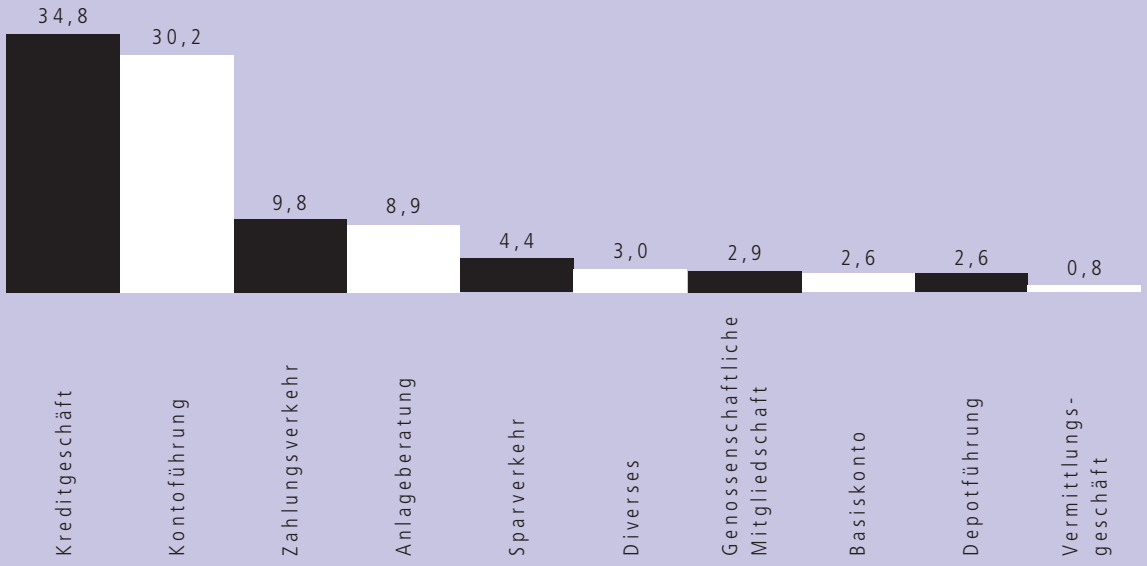
16
Die hohe Verfahrensdauer ist auf eine enorme Beschwerdewelle zurückzuführen, die Ende 2014 einsetzte und auch im Jahr 2015 nicht abriss. Anlass war die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH), wonach mittels AGBs vereinbarte Kreditbearbeitungsentgelte innerhalb der dreijährigen Verjährungsfrist von den Darlehensnehmern zurückgefordert werden können. Da in vielen Fällen die Verjährungsfrist am 31. Dezember 2014 abzulaufen drohte, sind bei der Kundenbeschwerdestelle im Jahr 2014 17.875 und im Jahr 2015 4.461 Beschwerden eingegangen, die meist in Zusammenhang mit diesem Urteil standen.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
STATISTISCHE ANGABEN
GEMÄSS § 4 ABSATZ 1 NUMMER 1 VSBINFOV 17
SACHGEBIETE 21



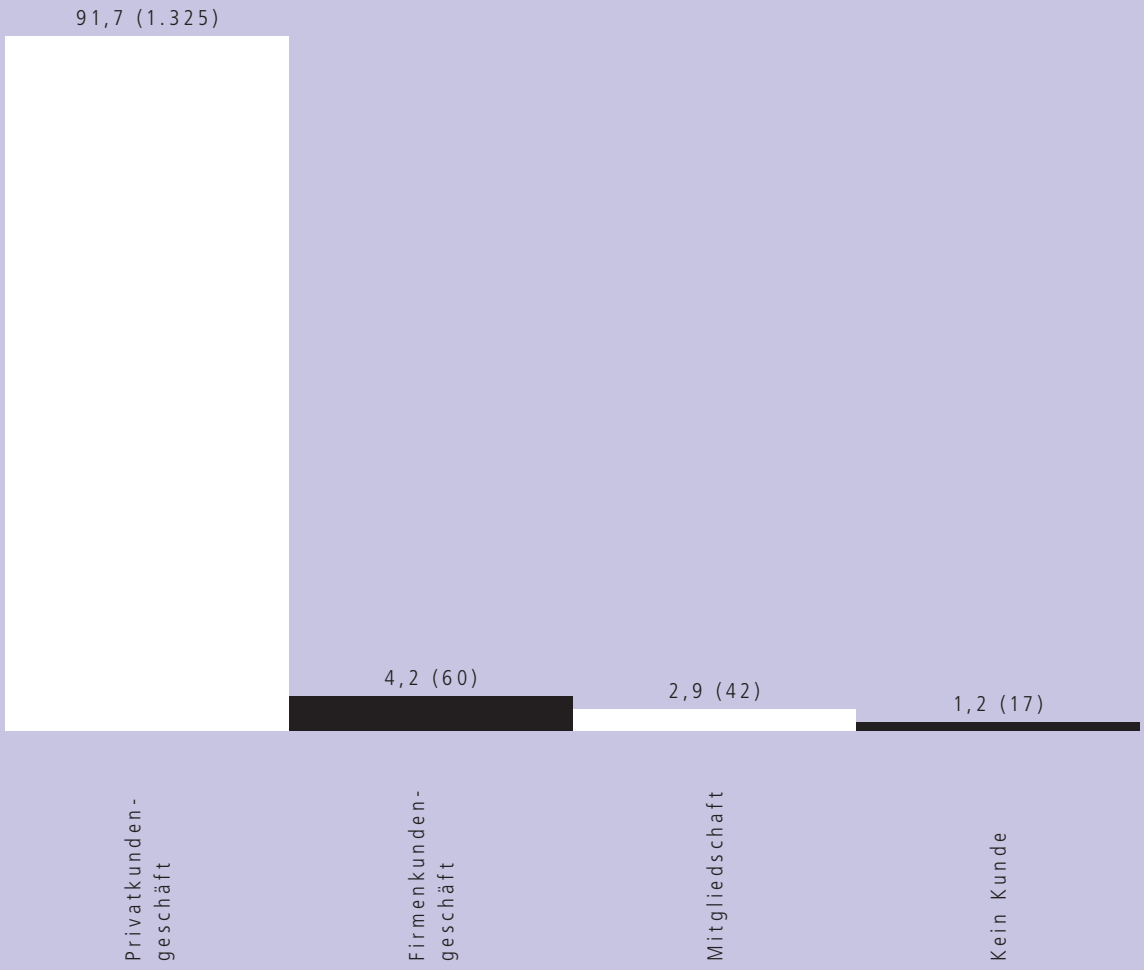
# Sachgebiete

in Prozent (Anzahl der Fälle in Klammern)



DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
STATISTISCHE ANGABEN
GEMÄSS § 4 ABSATZ 1 NUMMER 1 VSBINFOV 17
SACHGEBIETE 21






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 92 Prozent, der Firmenkundenanteil bei lediglich 4 Prozent. 1 Prozent der Beschwerdeführer hat weder eine Dienstleistung noch ein Produkt der Bank in Anspruch genommen, weshalb eine Schlichtung durch den Ombudsmann gemäß § 1 VerfO nicht in Betracht kam. In 3 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, vergleiche § 1 VerfO.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



# Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



# a) Kreditgeschäft

Ein hoher Anteil von 503 Beschwerden betraf im Berichtszeitraum 2017 das Kreditgeschäft.

Viele Kunden riefen den Ombudsmann an, weil die Bank sich geweigert hatte, ihnen einen Dispositionskredit einzuräumen, weil sie ihnen das Dispositionslimit gekürzt oder gelöscht hatte oder weil sie eine Überziehung des Limits nicht geduldet hat. Bei all diesen Fragen handelt es sich um geschäftspolitische Entscheidungen der Bank, in die im Ombudsmannverfahren nicht eingegriffen werden kann. Sofern die Beschwerdeführer konkrete Forderungen erhoben haben, waren die Beschwerden zwar zulässig, aber meist unbegründet.

Bei Immobiliarkrediten gab es – wie in den Vorjahren – wieder eine Reihe von Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einer beabsichtigten vorzeitigen Ablösung von Darlehen standen. So sind laufzeitunabhängige Kündigungen eines Darlehens mit Zinsfestschreibung grundsätzlich (vergleiche § 489 Absatz 1 Nummer 1 BGB) nicht möglich. Viele Beschwerdeführer beanstandeten die Höhe einer Vorfälligkeitsentschädigung beziehungsweise eines Vorfälligkeitsentgelts oder waren der Meinung, die Bank könne von ihnen weder eine Vorfälligkeitsentschädigung noch ein Entgelt für die Abrechnung des Darlehens verlangen. Hier war oft strittig, ob die Bank die Möglichkeit des Kunden zu künftigen Sondertilgungen schadensmindernd zu berücksichtigen habe. Diese Frage ist nach Ansicht der Ombudsleute zu bejahen, weil bereits der Wortlaut des § 490 Absatz 2 Satz 3 BGB („Schaden […], der […] aus der vorzeitigen Kündigung entsteht") bedingt, dass zwischen den Parteien vereinbarte zukünftige Sondertilgungsrechte bei der Bemessung der Vorfälligkeitsentschädigung Berücksichtigung finden müssen.[17]

Lassen Kunden ein bei ihrer Bank aufgenommenes Darlehen von einem anderen Kreditinstitut ablösen, gibt es häufig Streit um die Kosten der Abwicklung, also den Aufwand etwa für die Vorbereitung und Abwicklung des Treuhandauftrags und die Abtretung der sichernden Grundschuld. Ein Anspruch des Darlehensnehmers auf Freigabe (Löschung) der dinglichen Sicherheit besteht erst nach Rückzahlung des Darlehens und nicht schon in ihrem Vorfeld. Die beanstandeten Entgelte betreffen hier freiwillige Leistungen der Bank im Rahmen der Darlehensablösung. Diese erbringt sie allein im Interesse des Darlehensnehmers und darf dafür ein Entgelt verlangen, wie der Schlichtungsvorschlag M 13/17 aufzeigt:

Die Beschwerdeführerin verlangt die Rückerstattung einer Gebühr von 100,00 Euro, die von der Bank im Zuge einer Grundschuldabtretung berechnet worden ist. Die Beschwerde ist nicht begründet. Ein Erstattungsanspruch im Sinne eines Bereicherungsanspruchs (§ 812 Absatz 1 BGB) steht der Beschwerdeführerin nicht zu.

Die Beschwerdeführerin will ersichtlich an die Grundsätze anknüpfen, die vom Bundesgerichtshof (BGH) für die Bepreisung von Löschungsbewilligungen entwickelt worden sind. Danach benachteiligt die als Allgemeine Geschäftsbedingung aufzufassende Klausel einer Bank, dass nach erfolgter Darlehenstilgung für die Ausfertigung von Löschungsbewilligungen bei Grundpfandrechten ein Entgelt zu entrichten sei, den Kunden unangemessen und ist deshalb unwirksam (BGH, Urteil vom 7. Mai 1991 – XI ZR 244/90, BGHZ 114, 330).

Diese Rechtsprechung ist hier jedoch nicht einschlägig. Die Beschwerdebegründung zielt darauf ab, unterschiedliche Tatbestände zu vermengen. Das beanstandete Entgelt betrifft eine freiwillige Leistung der Bank im Rahmen eines Treuhandauftrags mit Grundschuldabtretung, mit der sie sich allein im Interesse des Darlehensnehmers und der abtretungsbegünstigten Bank durch die Freigabe ihrer Sicherheit beteiligt. Zu einer kostenfreien Mitwirkung ist die Bank unter keinem rechtlichen Gesichtspunkt verpflichtet, denn ein Anspruch des Darlehensnehmers auf eine solche Freigabe (Löschung, gegebenenfalls auch Abtretung) der dinglichen Sicherheit besteht erst nach Rückzahlung des Darlehens (vergleiche § 1144 BGB) und nicht schon in deren Vorfeld und bei unstreitig noch (bis zur endgültigen Ablösung) fortbestehendem Sicherungszweck. Ein Treuhandauftrag dient jedoch erst dazu, die Tilgungs-/Ablösungsvoraussetzungen zu

17 Vergleiche Urteil des BGH vom 19. Januar 2016 – XI ZR 388/14.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



schaffen. Die Überweisung der Ablösesumme erfolgt mittels des Treuhandauftrags, desgleichen die Übertragung der Kreditsicherheiten. Erst wenn die abzulösende Bank ordnungsgemäß die Kreditsicherheiten übermittelt hat, erhält sie im Gegenzug auch die abzulösende Kreditsumme. Die neue kreditgebende Bank erhält die Kreditsicherheiten erst, wenn sie die abzulösende Kreditsumme überwiesen hat.

Die Berechnung eines Entgelts ist in diesem Rahmen auch AGB-rechtlich nicht zu beanstanden. Der Entgelttatbestand ist im Gesetz nicht (geschweige denn abweichend) geregelt. Für die Vergütung des Aufwandes einer Bank im Zusammenhang mit dem zwischen den an einer Ablösung eines Darlehens und der Freigabe von Sicherheiten beteiligten Banken vereinbarten Treuhandverhältnissen gibt es keine dispositive gesetzliche Regelung (vergleiche OLG Köln, Urteil vom 27. Mai 2009 – 13 U 202/08, juris; Nobbe, WM 2008, 185, 194). Angemessenheitsbedenken legt die Beschwerde bei den berechneten 100,00 Euro nicht nahe. Die Beschwerdeführerin sollte den Anspruch nicht weiterverfolgen.

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

**Oft wurden Auskunftsansprüche erhoben, über die der Ombudsmann zu befinden hatte. Wie der folgende Schlichtungsvorschlag L 9/17 aufzeigt, können und müssen solche Auskünfte nicht gegeben werden, wenn die handelsrechtlichen Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind und die Bank die für die Auskunftserteilung notwendigen Unterlagen bereits vernichtet hat:**

Die beiden Beschwerdeführer verlangen Auskunft „über die Richtigkeit" eines im Jahr 1992 mit der damaligen Raiffeisenbank D. geschlossenen Darlehensvertrags.

Die Beschwerdegegnerin verweist darauf, dass das Darlehen im Jahr 1996 zurückbezahlt worden sei. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist seien die Vertragsunterlagen vernichtet worden. Sie könne deshalb keine weitergehenden Auskünfte mehr erteilen. […] Die Beschwerde ist unbegründet.

Nach ständiger Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs gebieten es Treu und Glauben, dem Anspruchsberechtigten einen Auskunftsanspruch zuzubilligen, wenn die zwischen den Parteien bestehenden Rechtsbeziehungen es mit sich bringen, dass der Anspruchsberechtigte, der zur Durchsetzung seiner Rechte auf die Auskunft angewiesen ist, in entschuldbarer Weise über das Bestehen oder den Umfang seines Rechts im Ungewissen und der Verpflichtete in der Lage ist, unschwer die zur Beseitigung dieser Ungewissheit erforderlichen Auskünfte zu erteilen und ihm dies zumutbar ist (BGH vom 2. Juli 2014 – XII ZB 201/13 – FamRZ 2014, 1440 Rdn. 13 ff. mit weiteren Nachweisen und BGHZ 196, 207 = FamRZ 2013, 939 Rdn. 30; BGHZ 191, 259 = FamRZ 2012, 200 Rdn. 20 ff.). Diese Voraussetzungen liegen hier nicht vor. Dies jedenfalls deshalb nicht, weil es der Beschwerdegegnerin nicht – mehr – möglich ist, die gewünschten Auskünfte unschwer zu erteilen.

Die Beschwerdegegnerin hat sich insoweit darauf berufen, sie habe die Vertragsunterlagen zehn Jahre nach Beendigung des Darlehensvertrages vernichtet. Dazu war sie berechtigt. Die Verpflichtung, Vertragsunterlagen aufzubewahren, ist in kaufmännischer Hinsicht in §§ 238, 257 Absatz 4 Handelsgesetzbuch (HGB) und in steuerlicher Hinsicht in § 147 Abgabenordnung (AO) geregelt. In beiden Fällen hat der Gesetzgeber eine Aufbewahrungsfrist von zehn Jahren angeordnet. Nach Ablauf dieser Frist war die Bank berechtigt, die Vertragsunterlagen zu vernichten. Dies hat mit „Regeln zugunsten der Volksbank", wie die Beschwerdeführer meinen, nichts zu tun. Diese gesetzlichen Vorgaben gelten für sämtliche Kaufleute in Deutschland […]. Die Beschwerdeführer sollten sich deshalb mit dieser Situation abfinden.

**Häufig wurden Streitigkeiten darüber vorgelegt, ob oder wie ein vertraglich vereinbarter variabler Zins anzupassen ist, wenn der Referenzzins negativ geworden ist. Die Voraussetzungen einer ergänzenden Vertragsauslegung lagen nach Ansicht der Ombudsleute mangels Regelungslücke nicht vor, dennoch sei aber an der Struktur eines Darlehensvertrags festzuhalten, wonach der Darlehensnehmer, nicht aber der Darlehensgeber den Vertragszins zu zahlen habe. Schließlich kam es darauf an, ob die Überschreitung eines Schwellenwerts als**

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



**Voraussetzung für die Zinsanpassung vertraglich vereinbart wurde, wie der Schlichtungsvorschlag L 7/17 aufzeigt:**

Die Parteien streiten über die Frage, wie bei einem Darlehensvertrag mit variablem Zins mit einem negativen Referenzzinssatz umzugehen ist. Zwischen den Parteien besteht ein Darlehensvertrag vom 18. Februar 2014, der einen variablen Zinssatz vorsieht. Referenzzinssatz ist der am Tag des Vertragsschlusses ermittelte Zinssatz der Europäischen Zentralbank (EZB) für Hauptrefinanzierungsgeschäfte. Dieser belief sich damals auf 0,301 Prozent. Der Vertrag sieht eine Marge von 1,5 Prozent vor. Es ist vereinbart, dass der absolute Abstand zwischen Referenzzins und Vertragszins erhalten bleiben soll. Einen „Schwellenwert" für die Zinsanpassung sieht der Vertrag nicht vor. Nachdem der Referenzzins in den negativen Bereich gesunken war, berechnete die Bank, einer Empfehlung des BVR folgend, einen Darlehenszins von 1,5 Prozent; sie behandelte also den negativen Referenzzins wie null. Dies hält der Beschwerdeführer für nicht zulässig.

Die maßgebliche Frage ist, ob im vorliegenden Fall der zwischen den Parteien bestehende Darlehensvertrag im Wege einer ergänzenden Vertragsauslegung um eine Regelung ergänzt werden darf oder muss, wonach ein negativer Referenzzins wie null zu behandeln ist. Mir ist bekannt, dass es hierzu ein Rundschreiben des BVR vom 8. Juni 2015 gibt, aus dem dies so hervorgeht.

1.
Eine solche ergänzende Vertragsauslegung setzt vorerst eine Regelungslücke, eine „planwidrige Unvollständigkeit" des Vertrags voraus.
a)
Hieran bestehen allerdings tatsächlich Zweifel, worauf der Beschwerdeführer nicht ohne eine gewisse Berechtigung hinweist. Die Vereinbarung betreffend den variablen Zins hat eine klare Kernaussage: der „absolute Abstand zwischen Referenzzins und Vertragszins" hat erhalten zu bleiben. Damit bedarf es zum einen keiner Diskussion um die Anpassungsmethode, also die Frage, ob Verhältnismethode oder Abstandsmethode zur Anwendung kommen: Die Parteien haben eindeutig die Abstandsmethode gewählt. Bei dieser vertraglich vereinbarten Regelung lässt sich problemlos argumentieren, dass der Vertrag auch den Fall regelt, dass der Referenzzins unter null sinkt, ja sogar den Fall, dass er weit unter null sinkt. Nimmt man den Vertrag wörtlich, ist der Vertragszins anzupassen, und zwar ohne Wenn und Aber und ohne Einschränkung nach unten und nach oben.
b)
Gleichwohl entspricht es nach wie vor dem gesetzlichen Leitbild des Kreditvertrags, dass der Kunde als Gegenleistung für die Gewährung eines Kredits der Bank Zinsen schuldet. Mit diesem Leitbild ist es nicht zu vereinbaren, dass dann, wenn der Referenzzins deutlich sinkt, möglicherweise ein negativer Vertragszins entsteht, die Bank also für die Hingabe des Darlehens sogar noch Zahlungen zu leisten hat. Dies spricht eher für das Vorliegen einer Regelungslücke.
c)
Diese Regelungslücke so zu schließen, dass ein negativer Referenzzins wie null behandelt wird, ist an sich eine angemessene Regelung. In diesem Fall bleibt es immer beim Leitbild des Kreditvertrags, wonach also Zinsen zu zahlen sind. Die Festlegung des Referenzzinses auf mindestens null führt zur Klarheit und Rechtssicherheit. Es spricht vom Grundsatz her manches dafür, dass die Parteien, hätten sie einen negativen Referenzzinssatz ins Kalkül gezogen, eine solche Regelung getroffen hätten.

2.
Der hier vorliegende Fall unterscheidet sich von den anderen ähnlich gelagerten Fällen, die ich bislang zu entscheiden hatte und bei denen ich die Anwendung der Empfehlung des BVR für nicht zulässig gehalten habe, in einem ganz entscheidenden Gesichtspunkt. In diesen anderen Fällen war jeweils vereinbart, dass eine Anpassung des Zinssatzes davon abhängig war, dass der Referenzzinssatz sich um einen Mindestwert verändert. Dabei bestand die Besonderheit, dass dieser von mir als „Schwellenwert" bezeichnete Mindestwert höher war als der damalige Referenzzinssatz. Dies hatte zur Folge, dass der dortige Darlehensnehmer nie von einem sinkenden Referenzzinssatz profitieren konnte, weil die hierfür notwendige Mindeständerung des Zinssatzes nie eintreten konnte, wenn man einen negativen Zinssatz wie null behandelt. In diesen Fällen konnte der variable Zins folglich nur steigen, aber niemals sinken! Dass eine

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



solche ergänzende Vertragsauslegung mit der Vereinbarung des Abstandsprinzips zwischen Vertragszins und Referenzzins nicht zu vereinbaren ist, liegt auf der Hand. Deshalb habe ich in diesen Fällen die Empfehlung des BVR für ungeeignet und somit für unzulässig gehalten. Diese Besonderheiten liegen hier aber nicht vor. Der Vertrag zwischen den Parteien sieht eine Mindeständerung des Referenzzinssatzes für eine Vertragsanpassung nicht vor. Jede Änderung des Referenzzinssatzes führt somit zu einer Anpassung des Vertragszinses. Damit besteht die Gefahr, dass der Beschwerdeführer von einem Absinken des Referenzzinssatzes überhaupt nicht profitieren kann, wie dies in den anderen von mir entschiedenen Fällen der Fall war, hier nicht. Tatsächlich hat der Beschwerdeführer ja schon von einer für ihn positiven Anpassung des Vertragszinses profitiert: Der Vertragszins ist von 1,802 Prozent auf 1,500 Prozent gesenkt worden. Angesichts dessen halte ich in diesem Fall die Empfehlung des BVR trotz gewisser Bedenken für ein geeignetes Instrument für die an sich gebotene ergänzende Vertragsauslegung. Sie ist das Korrektiv dazu, dass, so weit ich dies überblicken kann, die dem BVR angeschlossenen Banken auch im umgekehrten Fall des Sparzinses in gleicher Weise verfahren und einen nach dem Inhalt des Sparvertrags negativen Sparzins bei 0,01 Prozent nach unten begrenzen.

3.
Ich habe Verständnis für das Empfinden des Beschwerdeführers, der dies für eine einseitige Vertragsänderung hält. Gleichwohl muss ich ihm insoweit widersprechen. Juristen unterscheiden nun einmal haarfein zwischen einer einseitigen Vertragsänderung und einer ergänzenden Vertragsauslegung. Während erstere – selbstredend – unzulässig ist, kommt letztere in Betracht, wenn bei Vertragsschluss ein Umstand oder eine Entwicklung nicht bedacht worden ist und somit der Vertrag um eine Regelung ergänzt werden muss. Wenn man aber, wie ich dies trotz Bedenken für richtig halte, in Fällen dieser Art eine Regelungslücke bejaht, dann ist eine ergänzende Vertragsauslegung ein für Juristen „normaler" Vorgang und – nahezu – tägliches Handwerk.

Von einem für den Beschwerdeführer günstigen Schlichtungsvorschlag muss ich deshalb absehen.

**123 Antragsteller versuchten im Berichtszeitraum, sich durch den Widerruf von ihren Kreditverträgen zu lösen, meist mit der Zielsetzung, am gegenwärtig niedrigen Zinsniveau ohne Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung zu profitieren oder aber eine Erstattung einer zuvor geleisteten Vorfälligkeitsentschädigung beziehungsweise eines Vorfälligkeitsentgelts zu erlangen. Sie weisen regelmäßig darauf hin, dass die bei Vertragsschluss erteilte Widerrufsbelehrung nicht den gesetzlichen Anforderungen entspreche. Sie machen damit von einem Rechtsbehelf Gebrauch, der erst seit 2002 besteht, als das Widerrufsrecht auf Verbraucherdarlehensverträge ausgedehnt worden ist, vergleiche §§ 491, 495 BGB. Von den Banken wird nahezu regelmäßig eingewendet, der Widerruf sei rechtsmissbräuchlich beziehungsweise das Widerrufsrecht sei verwirkt.**

**Dabei spielt es entgegen der Ansicht vieler Banken keine Rolle, welches Motiv der Widerrufende verfolgt. Ein Widerruf aus Vertragsreue, etwa weil das marktübliche Zinsniveau unter den Vertragszins gefallen ist, wurde vom Ombudsmann akzeptiert. Auch der Einwand der Verwirkung konnte meist nicht greifen, wenn die Bank eine fehlerhafte Widerrufsbelehrung verwendet hat und damit die Situation der Widerrufbarkeit eines noch nicht vollständig abgewickelten Vertrags selbst herbeigeführt hat. In etlichen Fällen wurde der Darlehensvertrag hingegen erst nach vollständiger Abwicklung des Darlehensverhältnisses widerrufen. Die Frage der Verwirkung (§ 242 BGB) ist bei dieser Fallgruppe in der aktuellen obergerichtlichen Rechtsprechung umstritten. Die Verwirkung wurde in Abhängigkeit von den Umständen des Einzelfalles beurteilt, wie der nachfolgende Schlichtungsvorschlag M 22/17 zeigt:**

Die Beschwerdeführer haben ihre Vertragserklärungen zu einem Darlehensvertrag aus dem Jahre 2005 mit Schreiben vom 8. Juni 2016 widerrufen und verlangen Rückabwicklung. Die Bank hält den Widerruf für unwirksam und rechtsmissbräuchlich. Die Beschwerde ist nicht begründet. Ein fortbestehendes Widerrufsrecht hat nicht bestanden, denn das Widerrufsrecht ist verwirkt, weshalb seine Ausübung rechtsmissbräuchlich ist (§ 242 BGB).

Allerdings entspricht es meiner ständigen Schlichtungspraxis, von einem Rechtsmissbrauch beziehungsweise einer Verwirkung des Widerrufsrechts nur unter sehr engen Voraussetzungen auszugehen, weil die mit einer nicht ordnungsgemäßen Widerrufsbelehrung

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



verbundenen Nachteile grundsätzlich der Geschäftspartner des Verbrauchers, hier also die Bank, zu tragen hat (vergleiche BGH, Urteil vom 18. Oktober 2004 – II ZR 352/02, juris). Ein schutzwürdiges Vertrauen kann die Bank grundsätzlich nicht in Anspruch nehmen, weil sie die Situation fehlerhafter Widerrufsbelehrung zu vertreten hat (vergleiche BGH, Urteil vom 7. Mai 2014 – IV ZR 76/11, juris). Daher fehlt es oft auch am sogenannten Umstandsmoment für eine etwaige Verwirkung (vergleiche BGH, Urteil vom 7. Mai 2014 – IV ZR 76/11, BGHZ 201, 101; EuGH, Urteil vom 19. Dezember 2013 – C-209/12, juris).

Vorliegend geht es jedoch um eine Fallgestaltung, innerhalb derer sich die Beschwerdeführer mit dem Darlehenswiderruf in offenen Widerspruch zu ihrem eigenen Verhalten setzen. Das Darlehen ist unstreitig im Jahre 2015 vollständig zurückgeführt und über eine andere Bank abgelöst worden. Unter den gegebenen Umständen haben die Beschwerdeführer bei der Bank das berechtigte Vertrauen darin begründet, dass sich der Darlehensvertrag damit abschließend erledigt hatte.

Der Einwand der Verwirkung kommt anerkanntermaßen auch gegenüber dem Widerrufsrecht in Betracht und setzt neben einem Zeitmoment, das mit dem Zustandekommen des Darlehensvertrags zu laufen beginnt und hier jedenfalls verwirklicht wurde, ein sogenanntes Umstandsmoment voraus. Das Widerrufsrecht ist danach verwirkt, wenn sich die Bank wegen der Untätigkeit des Kunden über einen gewissen Zeitraum hin bei objektiver Beurteilung darauf einrichten darf und eingerichtet hat, dieser werde sein Recht nicht mehr geltend machen, sodass die verspätete Geltendmachung gegen Treu und Glauben verstößt (ständige Rechtsprechung, vergleiche BGH, Urteile vom 11. Oktober 2016 – XI ZR 482/15; vom 12. Juli 2016 – XI ZR 501/15; vom 12. Juli 2016 – XI ZR 564/15).

Zum Einwand der Rechtsmissbräuchlichkeit unter dem Gesichtspunkt der Verwirkung des Widerrufsrechts hat der BGH inzwischen eingehender Stellung bezogen, was die Stellungnahme der Beschwerdeführer indessen ausblendet. Dies veranlasst eine modifizierte Beurteilung der Verwirkungsfrage. Danach steht der Erhebung dieses Einwands zunächst nicht entgegen, dass die Bank es unterlassen hat, den Darlehensnehmer nach Erfüllung des Darlehensvertrags eine fehlerfreie Nachbelehrung zu erteilen, denn eine solche ist nach der Rechtsprechung des BGH nach Vertragsbeendigung nicht mehr sinnvoll möglich (vergleiche BGH, Urteil vom 11. Oktober 2016 – XI ZR 482/15; vom 12. Juli 2016 – XI ZR 501/15) und kann nicht mehr erwartet werden. Es kann also hier offen bleiben, ob die Bank mit dem Prolongationsangebot nicht sogar eine wirksame Nachbelehrung unterbreitet hat, was sich mangels Vorlage der neuen Belehrung allerdings einer Überprüfung entzieht. Jedenfalls kann bei einem beendeten Darlehensvertrag das Vertrauen des Darlehensgebers auf ein Unterbleiben des Widerrufs schutzwürdig sein, auch wenn die von ihm erteilte Widerrufsbelehrung ursprünglich den gesetzlichen Vorschriften nicht entsprach (vergleiche BGH, Urteil vom 12. Juli 2016 – XI ZR 501/15; vom 11. Oktober 2016 – XI ZR 482/15).

Es wird nicht verkannt, dass die tatrichterliche Umsetzung dieser Grundsätze bislang uneinheitlich ist. Dies kann aber nicht überraschen, denn die Voraussetzungen für die rechtsmissbräuchliche Geltendmachung eines Gestaltungsrechts entziehen sich weitgehend einer Generalisierung. Es ist jeweils im Einzelfall zu prüfen, ob Verwirkung vorliegt. Nach den höchstrichterlichen Vorgaben, an die ich mich als Ombudsmann gebunden sehen muss, ist im gegebenen Fall davon auszugehen, dass den Beschwerdeführern der Widerruf wegen Verwirkung versagt ist.

Insoweit gibt es zwar keinen Automatismus, demzufolge allein die Rückführung eines Darlehens einem Widerruf entgegenstünde (vergleiche dazu die Darstellung und die Nachweise bei OLG Düsseldorf, Urteil vom 25. November 2016 – I-16 U 5/16, juris). Das sogenannte Umstandsmoment lässt sich aber im Rahmen einer einheitlichen Betrachtung der Gesamtumstände nicht von der Zeitschiene trennen. Es ist daher im Zweifel verwirklicht, wenn seit Beginn und Beendigung des Darlehensvertrags und bis zur Erklärung des Widerrufs ein erheblicher Zeitraum vergangen ist (vergleiche OLG Frankfurt, Urteil vom 14. Dezember 2016 – 19 U 13/16, juris; OLG Schleswig, Urteil vom 6. Oktober 2016 – 5 U 72/16, juris).

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



Vorliegend ist bis zum Widerruf ein beträchtlicher Zeitraum von elf Jahren seit Vertragsschluss und von zirka einem Jahr ab Vertragsbeendigung vergangen. Die Bank wurde durch die Rückführung des Kredits so gestellt, wie es der Darlehensvertrag mit dem vereinbarten Festschreibungszeitraum vorsah. Gemäß Ziffer 7 des Darlehensvertrags führte der Ablauf der Zinsbindung zur Vertragsbeendigung und zur Fälligkeit der Restdarlehenssumme. Der Darlehensvertrag ist so auch vollständig durch Ablösung über ein anderes Kreditinstitut abgewickelt worden (vergleiche dazu BGH, Urteil vom 1. Juli 1997 – XI ZR 267/96, BGHZ 136, 161–172, Rn. 18). Die komplette Erfüllung eines Darlehensvertrags hat auch einen eigenen Bestätigungscharakter in Bezug auf den zugrunde liegenden Vertrag. Die Entscheidung über die Darlehensaufnahme wird dadurch überholt und der Vertrag erledigt sich durch seine vollständige abschließende Abwicklung. Das Verbraucherrecht zum Darlehenswiderruf dient aber dazu, die Entschlussfreiheit des Darlehensnehmers bei Abschluss eines Darlehensvertrags zu schützen (vergleiche schon BGH, Urteil vom 17. September 1996 – XI ZR 197/95, juris; BGH, Urteil vom 17. September 1996 – XI ZR 315/95, juris). Dieser Aspekt verliert jedenfalls beim vorliegenden Hergang und einem Zeitablauf der hier in Rede stehenden Größenordnung jede Bedeutung.

Die Bank hat sich ihrerseits vielmehr darauf einstellen können, dass sich die Vertragssituation endgültig erledigt hatte. Im Rahmen sorgfältiger Geschäftsführung konnte sie auch in ihrer geschäftspolitischen Ausrichtung davon ausgehen, dass die Widerrufsfrage hier nicht mehr virulent war. Das Darlehen war unter den gegebenen Umständen „Geschichte". Soweit die Beschwerdeführer womöglich erst nachträglich vom Widerrufsrecht erfahren haben, würde dies letztlich nur bestätigen, dass das in den Verträgen ausdrücklich aufgezeigte Recht zum Widerruf für sie praktisch keine Rolle gespielt hat und die Erfüllung des Vertrags nicht infrage stellte. Die Beschwerdeführer sollten von dem Widerruf Abstand nehmen.

**Ein Widerruf wurde von den Beschwerdeführern oft nicht einmal erklärt, vielmehr wurde die mögliche Widerrufbarkeit oder gar die Androhung eines Widerrufs als Druckmittel zur Durchsetzung günstigerer Darlehenskonditionen genutzt. Solche Beschwerden haben offensichtlich keine Aussicht auf Erfolg und sind von den Ombudsleuten meist mangels zureichender Antragstellung als unzulässig verworfen worden.**

**Eine aufgrund der aktuellen Niedrigzinsphase häufige Fallkonstellation war ein Widerruf einer Vertragserklärung zu einem Darlehen, das bereits Gegenstand einer weiteren Sollzinsvereinbarung (Prolongationsvereinbarung) wurde. Nach der Rechtsprechung des BGH kann weder der Ursprungsvertrag noch die Sollzinsvereinbarung widerrufen werden, wie der nachfolgende Schlichtungsvorschlag A 13/17 aufzeigt:**

Mit Vertrag vom 8. Juli 2004 hat die Beschwerdeführerin mit der Bank einen grundpfandrechtlich abgesicherten Darlehensvertrag geschlossen, der eine Zinsbindung bis zum 8. Juli 2014 vorsah. Dazu wurde im Jahre 2013 eine neue Sollzinsvereinbarung geschlossen. Mit Schreiben vom 9. Juli 2015 wurde seitens der Beschwerdeführerin die Vertragserklärung zum Darlehensvertrag widerrufen, weil die erteilte Widerrufsbelehrung fehlerhaft sei. Sie verlangt Rückabwicklung. Die Bank tritt dem entgegen. Die Beschwerde ist nicht begründet. Ein fortdauerndes Widerrufsrecht hat nicht bestanden.

Der Ursprungsvertrag aus 2004 war im Jahre 2013 unstreitig Gegenstand einer Forward-Folgevereinbarung, der zufolge mit Rücksicht auf das Auslaufen der Zinsfestschreibung die Vertragsfortsetzung zu neuen Konditionen vereinbart wurde. Dies hat zum Fortfall eines etwaigen Widerrufsrechts geführt. Nach der höchstrichterlichen Rechtsprechung steht einem Darlehensnehmer bei einer sogenannten unechten Abschnittsfinanzierung kein Widerrufsrecht zu, wenn mit der Bank mit Rücksicht auf das Auslaufen der Zinsbindungsfrist eines zuvor geschlossenen Vertrags lediglich neue (Zins-) Konditionen vereinbart werden (BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12, juris). Bei Abschluss einer solchen Konditionenanpassung, bei der die Entscheidung für die Darlehensaufnahme bereits längst gefallen ist, befindet sich der Verbraucher nicht in einer dem Widerrufsrecht entsprechenden schutzbedürftigen Entscheidungssituation. Sowohl für die Konditionenanpassung als auch für den Ursprungsvertrag wird dadurch ein Widerrufsrecht hinfällig

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



(vergleiche BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12, juris; BGH, Urteil vom 28. Mai 2013 – XI ZR 6/12, juris; Peters in Schimansky/Bunte/Lwowski, Bankrechts-Handbuch, 4. Auflage, § 81 Rn. 137). Die Beschwerdeführerin sollte von dem Widerruf Abstand nehmen und den Vertrag erfüllen.

Ein häufiger Anlass zur Beschwerde war der Vorwurf, die Bank habe schon nicht korrekt über den Anlauf der Widerrufsfrist belehrt. So ist eine Widerrufsbelehrung fehlerhaft, wenn sie das unrichtige Verständnis nahelegt, die Widerrufsfrist beginne bereits einen Tag nach Zugang des mit der Widerrufsbelehrung versehenen Darlehensangebots zu laufen (vergleiche BGH, Urteil vom 10. März 2009 – XI ZR 33/08, BGHZ 180, 123–134). Der Widerrufsbelehrung muss bei Schriftform des Vertrags aber eindeutig zu entnehmen sein, dass der Lauf der Widerrufsfrist zusätzlich zu dem Empfang der Widerrufsbelehrung voraussetzt, dass der Verbraucher im Besitz einer seine eigene Vertragserklärung enthaltenden Urkunde ist. Dabei kann auch im Präsenzgeschäft ein durch oben genannte Gesichtspunkte ermittelter Belehrungsfehler nicht durch die konkreten, aber nicht durch Textform dokumentierten Umstände der Erteilung der Widerrufsbelehrung ausgeräumt werden, wie der BGH unlängst mit Urteil vom 21. Februar 2017, XI ZR 381/16, bestätigt hat.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



# b) Kontoführung

**436 der im Berichtszeitraum 2017 eingegangenen Anträge betrafen Fragen der Kontoführung.**

**Aktuell beklagen sich viele Beschwerdeführer darüber, dass die Bank das bisherige Kontoführungsmodell durch ein anderes, mit einem höheren Entgelt verbundenes Modell ersetzt hat. Andere waren nicht einverstanden damit, dass ihr bislang kostenlos geführtes Konto in ein kostenpflichtiges umgewandelt werden sollte oder aber die Funktionalität des Online-Bankings von der Bank gekündigt wurde. In diesen Fällen klärte der Ombudsmann darüber auf, dass eine Bank unter Berücksichtigung der Fristenregelung in Nummer 12 Absatz 5 AGB Banken durchaus eine Vertragsänderung bei auf Dauer vom Kunden in Anspruch genommenen Hauptleistungen durchsetzen kann beziehungsweise bei Nichtakzeptanz die Leistungserbringung kündigen kann, wie Schlichtungsvorschlag W 21/17 aufzeigt:**

Der Antragsteller verlangt von der Bank die Fortführung des Online-Bankings mit monatlich fünf kostenfreien mobilen TAN. Er unterhielt aufgrund eines Kundenstammvertrags vom 20. Juli 2015 ein Girokonto mit einer am 24. Juli 2015 vereinbarten Nutzung des Online-Bankings. Die Bank hat zum 1. Mai 2017 neue Konditionen mit einer Streichung der kostenfreien Nutzung des TAN-Verfahrens angekündigt, denen der Antragsteller widersprochen hat. Daraufhin hat die Bank das bisher vom Antragsteller genutzte Verfahren gestoppt. Sie ist der Ansicht, dass eine Leistung nicht mehr zu den alten Konditionen angeboten werden kann, wenn der Kunde einer vorgeschlagenen Preisänderung widerspricht.

Der Antrag ist nicht berechtigt.

Der Antragsteller hat keinen Anspruch auf eine fortdauernde Nutzung des Online-Bankings mit monatlich fünf unentgeltlichen mobilen TAN. Die Bank hat für die beabsichtigte Änderung der Konditionen für das Online-Verfahren das in Nummer 12 Absatz 5 AGB der Banken vorgesehene Verfahren eingehalten, was ein entsprechendes Änderungsangebot an den Kunden bedeutet. Da der Antragsteller dieser Änderung widersprochen hat, er also das ihm unterbreitete Angebot der Bank abgelehnt hat, ist die Vereinbarung über die neue Vergütungspflicht nicht zustande gekommen. Allerdings hat die Bank anschließend den Zugang zum Online-Banking gesperrt, was als eine Kündigung des Online-Verfahrens auszulegen ist (§§ 133, 157 BGB). Dazu ist die Bank gemäß Nummer 19 Absatz 1 AGB der Banken berechtigt, denn bei dem Online-Banking handelt es sich um eine einzelne kündbare Geschäftsbeziehung ebenso wie der in Nummer 19 Absatz 1 AGB der Banken ausdrücklich genannte Scheckvertrag. So wie das Online-Banking als weitere Leistung der Bank erst nach Abschluss des Kundenstammvertrags mit zusätzlichen Geschäftsbedingungen vereinbart wurde, konnte es durch die Bank auch allein gekündigt werden.

**In einigen Fällen verlangten die Beschwerdeführer Auskünfte zu Kontobewegungen aus Anlass der eingetretenen Erbfolge, insbesondere dann, wenn sich die Erbengemeinschaft selbst bei der Erbauseinandersetzung zerstritten hat. Der Ombudsmann klärte in diesen Fällen darüber auf, dass entweder die Erbengemeinschaft als Gesamthandsgemeinschaft oder aber auch der einzelne Miterbe gemäß § 2039 Satz 1 BGB einen Anspruch auf Erteilung von Auskünften allen Miterben gegenüber hat, wie der Schlichtungsvorschlag K 3/17 zeigt:**

Die Beschwerdeführer sind neben Frau Regina S. Miterben nach dem Tod der im Dezember 2015 verstorbenen Frau Marianna L., die Kundin der Bank war. Die Erbauseinandersetzung mit Frau S. gestaltete sich als schwierig. Die Beschwerdeführer argwöhnen, dass es zu Verfügungen gekommen sein könnte, die den Nachlass geschmälert haben. Sie verlangen von der Bank die Vorlage von Kontoauszügen ab März 2015 und Auskunft darüber, ob Frau S. über eine Kontovollmacht verfügte, deren Vorlage sie gegebenenfalls begehren. Die Bank hat für März 2015 eine Umsatzliste vorgelegt und betrachtet sich im Übrigen für Fragen der Erbauseinandersetzung als nicht zuständig. Sie verweist die Beschwerdeführer insoweit an die Miterbin. Die Beschwerde ist begründet.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



Den Beschwerdeführern stehen die geltend gemachten Auskunftsansprüche als solche der Erbengemeinschaft zu (§§ 670, 666 BGB). Demgegenüber argumentiert die Bank am Kern der Sache vorbei, soweit sie – im Ansatz zwar durchaus zutreffend – geltend macht, dass sie nicht verpflichtet ist, im Rahmen der Erbauseinandersetzung tätig zu werden. Soweit die Beschwerdeführer einzelne Vorgänge aufgreifen und bestimmte Verfügungen infrage stellen, muss die Bank dies auch nicht im Einzelnen kommentieren und rechtfertigen. Darum geht es hier jedoch nicht, sondern um die Erfüllung von Auskunfts- und Informationspflichten im Rahmen der Geschäftsbeziehung, die zunächst mit der Erblasserin bestanden hat und hinsichtlich derer auch den Erben entsprechende Ansprüche zustehen.

Die Bank hat gemäß § 675 d Absatz 1 BGB eine Unterrichtungspflicht, die sich ebenso aus den allgemeinen Bestimmungen der §§ 670, 666 BGB ergibt (vergleiche Staudinger/Sebastian Omlor (2012) BGB § 675 d, Rn. 4). Mit dem Tod der Erblasserin ist auch ein aus der Geschäftsverbindung mit der Bank herrührender Auskunftsanspruch auf die Erben als Gesamtrechtsnachfolger übergegangen (§ 1922 BGB). Die Bank muss den Erben deshalb Auskunft über den Kontoverlauf erteilen.

Daran ändert auch der Umstand nichts, dass hier nicht die Erbengemeinschaft in ihrer Gesamtheit auftritt, sondern nur in Gestalt der Beschwerdeführer. Gehört ein Auskunftsanspruch zum Nachlass, so kann die zur Auskunft verpflichtete Bank gemäß § 2039 BGB nur an alle Erben gemeinschaftlich leisten und jeder Miterbe nur die Leistung an alle Erben fordern. § 2039 Satz 1 BGB erfasst auch Ansprüche auf Auskunft und Rechnungslegung (W. Bayer in: Erman BGB, Kommentar, § 2039 BGB Rz. 4; Schütte in: Herberger/Martinek/Rüßmann u.a., jurisPK-BGB, 7. Auflage 2014, § 2039 BGB Rz. 4; Staudinger/Löhnig (2016) BGB § 2039). Daher müssen entweder alle Miterben gemeinsam Auskunft verlangen oder die Beschwerdeführer müssen Auskunftserteilung zugunsten der gesamten Erbengemeinschaft verlangen. Das Beschwerdeverlangen ist ohne Weiteres im letztgenannten Sinne auszulegen, denn es ist nicht selten der Fall, dass die Miterben sich über die Rechtsverfolgung uneinig sind und nicht zu einem einheitlichen und gemeinsamen Vorgehen bereit sind. Dem kann indessen unschwer dadurch Rechnung getragen werden, dass die zu erteilenden Auskünfte auch der hier nicht beteiligten Miterbin unterbreitet oder zumindest angeboten werden.

Um weiterem Streit vorzubeugen, weise ich allerdings darauf hin, dass die Bank die verlangten Auskünfte nicht unentgeltlich erteilen muss. Der Grundsatz unentgeltlicher Unterrichtung gilt dann nicht, wenn die Bank die geschuldeten Informationen bereits erteilt hat und eine erneute Unterrichtung verlangt wird (§ 675 d Absatz 3 BGB). Mangels anderweitiger Anhaltspunkte ist davon auszugehen, dass die Erblasserin beziehungsweise ein etwaiger Bevollmächtigter bereits die üblicherweise übermittelten Kontoauszüge erhalten hat. Danach handelt es sich vorliegend um eine erneute Auskunftserteilung seitens der Bank, die – etwa aufgrund des geltenden Preis- und Leistungsverzeichnisses der Bank – zulässig von einem angemessenen Entgelt abhängig gemacht werden kann. Die Bank sollte daher vollständige Auskunft über den Kontoverlauf seit März 2015 und über vorhandene Vollmachten erteilen.

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

**Kontoinhaber können ihr Girokonto als Pfändungsschutzkonto (P-Konto) führen lassen, was immer wieder zu Meinungsverschiedenheiten führt. In den meisten Fällen geht es um Meinungsverschiedenheiten über bestehende oder nichtbestehende Ansparmöglichkeiten im Rahmen der monatlichen Pfändungsfreibeträge, wie der folgende Schlichtungsvorschlag B 37/17 zeigt:**

Der Beschwerdeführer unterhält bei der Beschwerdegegnerin ein Girokonto, das als P-Konto geführt wird. Er wendet sich, vertreten durch seinen Betreuer, gegen die Auskehrung eines Betrags von 30,08 Euro im November 2016. Das pfändungsgeschützte Guthaben auf seinem Konto belief sich zum 30. September 2016 auf 777,40 Euro. Im Oktober verfügte der Beschwerdeführer über 747,32 Euro. Die Differenz

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



hat die Bank im November an einen Pfändungsgläubiger ausgekehrt. Dies hält der Beschwerdeführer unter Hinweis auf die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 4. Dezember 2014 – IX ZR 115/14 – für nicht zulässig.

Demgegenüber verteidigt die Bank ihr Vorgehen. Sie ist der Ansicht, dass ausschließlich der Zeitpunkt einer Gutschrift auf dem P-Konto maßgeblich sei, nicht aber der Monat, für den eine Gutschrift bestimmt sei.

Soweit ich die Rechtslage aufgrund der mir nur dürftig vorgetragenen Tatsachen bewerten kann, halte ich die Beschwerde für begründet.

Vorgetragen worden ist mir, dass das pfändungsgeschützte Guthaben des Beschwerdeführers zum 30. September 2016 sich auf 777,40 Euro belief. Nicht bekannt ist mir allerdings, wie, wann genau und woraus dieses Guthaben entstanden ist. Dies ergibt sich auch nicht aus den Ausführungen in der Stellungnahme von Prof. Dr. R. vom 9. Februar 2017. Aus seinem Hinweis, dass der vorliegende Fall parallel zu sehen sei wie der vom BGH entschiedene Fall, entnehme ich aber, dass dieses Guthaben auch daraus resultiert, dass es aus Sozialleistungen stammt, die im September 2016 eingegangen sind, jedoch für Oktober 2016 bestimmt sind.

Wenn dies zutrifft, steht die Rechtsauffassung der Bank im Widerspruch zur Entscheidung des BGH vom 4. Dezember 2014 im Verfahren IX ZR 115/14.

Seit es diese Entscheidung gibt, wird darüber gestritten, welche Bedeutung und welchen Inhalt sie eigentlich hat. Mir ist bekannt, dass die Ansicht vertreten wird, die Entscheidung beziehe sich nur auf Guthaben, die nach § 835 Absatz 4 Zivilprozessordnung (ZPO) entstehen. Sie regle also nur den Fall, dass ein Kunde Gutschriften erhalte, die höher seien als der monatliche Freibetrag. Für diese Auslegung des Urteils gibt der Wortlaut der Entscheidung durchaus Anlass.

Damit erschöpft sich aber meines Erachtens die Aussage dieses Urteils nicht. Vielmehr hat der BGH ein seiner Ansicht nach bestehendes Gerechtigkeitsproblem angesprochen und gelöst. Maßgeblich war für den BGH die Erwägung, dass derjenige Schuldner, der seine Einkünfte bereits im Vormonat erhält, dem Schuldner gegenüber, der seine Einkünfte in dem Monat erhält, für den sie bestimmt sind, nicht benachteiligt werden darf. Ein Schuldner soll nicht dadurch schlechter stehen, dass ihm Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts nicht erst in dem Monat, für den die Leistungen gedacht sind, sondern bereits im Vormonat überwiesen werden. Aus der Auszahlung im Vormonat darf dem Schuldner kein Schaden entstehen. Ein Guthaben, das aus Gutschriften im Vormonat herrührt, soll einem Guthaben aus Gutschriften im laufenden Monat gleichstehen. Deshalb darf auch bezüglich der Möglichkeit, Guthaben pfändungsfrei in den nachfolgenden Monat zu übertragen, kein Unterschied bestehen.

Legt man dies zugrunde, dann kann der Ansicht, dass es für das Guthaben auf einem P-Konto und dessen Behandlung nur auf den Zeitpunkt des Zahlungseingangs ankomme, nicht gefolgt werden. Vielmehr genießen dann die im September eingegangenen, aber für Oktober bestimmten Leistungen Pfändungsschutz auch noch im November. Erst nach Ablauf dieses Monats wird dann Guthaben, über das der Beschwerdeführer nicht verfügt hat, von der Pfändung erfasst und kann an den Pfändungsgläubiger ausgekehrt werden. Insoweit ist die Auskehrung vorliegend verfrüht erfolgt.

Unter dieser genannten Prämisse, ihr Vorliegen zugunsten des Beschwerdeführers unterstellt, kann ich deshalb nur vorschlagen, dem Beschwerdeführer den zu früh und mithin zu Unrecht ausgekehrten Betrag wieder zu erstatten.

**Recht bekamen – unter Hinweis auf zwei Urteile, mit denen der BGH[18] im Jahr 2012 insoweit Klarheit geschaffen hat – des Weiteren Beschwerdeführer, wenn sie darlegen konnten, dass die Bank nach Umwandlung des Kontos in ein P-Konto höhere Kontoführungsgebühren als zuvor berechnet hatte.**

18
Urteile vom 13. November 2012 (XI ZR 511/11 und XI ZR 145/12).

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



# c) Basiskonto/Girokonto für jedermann

**Im Berichtszeitraum 2017 gingen bei der Kundenbeschwerdestelle 38 Eingaben von Beschwerdeführern ein, denen zuvor die Einrichtung beziehungsweise die Fortführung eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert worden war.**

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

**Viele Beschwerden richteten sich gegen die (ordentliche) Kündigung eines Kontos. Eine Bank hat zwar gemäß der neuen Regelungen des ZKG mit einem Berechtigten einen Basiskontovertrag zu schließen. Das ordentliche Kündigungsrecht bezüglich eines bereits vorhandenen Kontos bleibt davon jedoch unberührt. Die im ZKG eingeschränkte Kündbarkeit von Basiskonten gilt nicht für Konten, die nicht als Basiskonto eingerichtet wurden, wie Schlichtungsvorschlag E 6/17 zeigt:**

Die Bank hat die Geschäftsbeziehung zum Beschwerdeführer mit Schreiben vom 20. Januar 2015 zum 31. März 2015 aufgekündigt. Der Beschwerdeführer hat mit umfänglichen Eingaben auf der Rücknahme der Kündigung bestanden und hält diese für unwirksam. Die Bank erklärte sich mit Schreiben vom 23. März 2015 bereit, das Girokonto unter bestimmten Bedingungen weiterzuführen. Inzwischen hat sie auch einen Antrag auf Einrichtung eines Basiskontos zurückgewiesen, weil der Beschwerdeführer noch über ein anderes Zahlungskonto verfüge. Auch hiergegen wendet sich der Beschwerdeführer. Die Bank hält an der Kündigung fest. Die Beschwerde ist nicht begründet.

Die von der Bank erklärte Kündigung der Geschäftsbeziehung ist wirksam, ohne dass es entscheidend auf die Beweggründe der Bank ankommt. [...]

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

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

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

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



übergangen werden, dass ein Bestandskunde formlos auf einem Basiskonto bestehen könne.

Inzwischen hat die Bank auch den Antrag auf Einrichtung eines Basiskontos zurückgewiesen. Auch dagegen wendet sich der Beschwerdeführer ohne Erfolg. Die Bank hat den Antrag deshalb abgelehnt, weil der Beschwerdeführer über ein weiteres Zahlungskonto verfügt. Damit hat es nach § 35 Absatz 1 ZKG seine Richtigkeit.

Soweit der Beschwerdeführer demgegenüber anführt, dass es auch einen Anspruch auf ein „Girokonto für jedermann" gebe, bedarf es hier keiner besonderen Behandlung der Frage, in welchem Verhältnis ein Basiskonto nach dem ZKG und ein Jedermann-Konto zueinander stehen und ob das Jedermann-Konto nicht ohnehin obsolet geworden ist. Die Selbstverpflichtung der Banken bezüglich des Jedermann-Kontos begründet für Genossenschaftsbanken jedenfalls keinen Abschlusszwang (anders liegt das nur bei Sparkassen, vergleiche OLG Naumburg, Urteil vom 31. Januar 2012 – 9 U 128/11, juris). Ich kann auch nicht verhehlen, dass es wohl besser ist, wenn die Parteien sich trennen. Der Beschwerdeführer hat es sich und allen Beteiligten sehr schwer gemacht. Die Voraussetzungen für eine sachliche Zusammenarbeit stehen durchgreifend infrage.

Der Beschwerdeführer sollte die Kündigung akzeptieren.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



# d) Anlageberatung

**In vielen Fällen hatten Beschwerdeführer – teils auf Empfehlung der Bank, teils auf eigene Initiative – Aktienfondsanteile, Anleihen, Beteiligungen oder Zertifikate erworben und teilweise erhebliche (häufig nicht realisierte) Verluste erlitten, für die sie die Bank verantwortlich machten. Oft konnte von den Ombudsleuten nicht festgestellt werden, dass eine Falschberatung der Bank ursächlich für die Verluste war. Der Beratungsinhalt hat sich stets an den konkreten Umständen des Einzelfalls auszurichten und muss die persönlichen Verhältnisse des Kunden und sein Wissen, seine Erfahrungen sowie Wünsche berücksichtigen. Auf das Anlageobjekt bezogen hat sich die Beratung an der Funktionsweise und den allgemeinen wie objektspezifischen Risiken auszurichten, die für die Anlageentscheidung wesentliche Bedeutung haben oder haben können[19]. Besonders zu beachten ist, dass die Anforderungen an Inhalt und Umfang der Beratungspflichten sich an dem Wissensstand und den Erfahrungen des jeweiligen Anlegers zu orientieren haben. Ein bereits erfahrener Anleger ist nicht in gleichem Maße aufklärungsbedürftig wie ein gänzlich unerfahrener Anlageinteressent.[20]**

**Erschöpft sich der Vortrag des Beschwerdeführers hingegen darin, dass eine Anlage sich ex post als unrentabel erweist, begründet dies keinen Schadensersatzanspruch, wie der Ombudsmann immer wieder ausgeführt hat, so zum Beispiel im Schlichtungsvorschlag H 36/17:**

Die Beschwerdeführerin macht geltend, von der Bank beim Erwerb einer Schiffsbeteiligung falsch beraten worden zu sein. Sie verlangt Schadensersatz im Wege der Rückabwicklung, nachdem die Beteiligung sich negativ entwickelt hat. Die Bank tritt dem in tatsächlicher und rechtlicher Hinsicht entgegen. Die Beschwerde ist nicht begründet.

Das Beschwerdevorbringen begegnet durchgreifenden Schlüssigkeitsbedenken. Ein auf Rückabwicklung gerichteter Schadensersatzanspruch wegen Verstoßes gegen beratungsvertragliche Pflichten (§ 280 BGB) ist danach nicht feststellbar. Inhalt und Umfang der Beratungspflichten hängen von den Umständen des Einzelfalls ab. Maßgeblich ist dabei der Wissensstand beim Anleger, der sich aus seinen allgemeinen (Vor-)Kenntnissen und aus seinem früheren Anlageverhalten ergeben kann. Ein bereits erfahrener Anleger ist danach nicht in gleichem Maße aufklärungsbedürftig wie ein gänzlich unerfahrener Anlageinteressent (ständige Rechtsprechungs, vergleiche etwa BGH, Urteile vom 27. November 2012 – XI ZR 384/11, juris; vom 27. September 2011 – XI ZR 182/10; vom 27. September 2011 – XI ZR 178/10).

Die grundlegenden Prämissen in der Beschwerdebegründung, insbesondere die Unerfahrenheit der Beschwerdeführerin und ihres Ehemannes, ihr konservatives Anlageverhalten und ihr Sicherheitsinteresse, stehen schon nach den unstreitigen Gegebenheiten durchgreifend infrage. Hierdurch verliert die gesamte Beschwerdebegründung ihren inneren Zusammenhalt.

Nach der insoweit unwidersprochen gebliebenen Stellungnahme der Bank verfügen die Beschwerdeführerin und ihr Ehemann über Erfahrungen mit unterschiedlichen Kapitalanlagen, die auch andere Beteiligungen einschlossen. Diese Anlageerfahrungen stellen den Beratungsbedarf schon im Ansatz infrage.

Nach dem gegebenen Sachstand geht es vorliegend auch nicht um Schäden, die auf beratungsfehlerhaft veranlassten Anlageentscheidungen beruhen, sondern um wirtschaftliche Nachteile, die das typische Anlagerisiko ausmachen, welches jedoch der Anleger selbst zu tragen hat. Die schadensrechtlichen Grundsätze, die zum Beratungsvertrag entwickelt worden sind, dienen dem Schutz des Anlageentschlusses, nicht jedoch des Anlageerfolgs. Die bloße Bewertung und Empfehlung eines Anlageobjekts muss grundsätzlich nur – ex ante betrachtet – vertretbar sein (vergleiche nur BGH, Urteil vom 24. September 2013 – XI ZR 204/12 mit weiteren Nachweisen). Das Risiko, dass eine Anlageentscheidung sich im Nachhinein als falsch erweist, trägt der Anleger (vergleiche BGH, Urteil vom 24. September 2013 – XI ZR 204/12, WM 2013, 2065–2069;

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



vom 26. Juni 2012 – XI ZR 316/11, WM 2012, 1520–1526, jeweils mit weiterer Nennung).

Dass die Beschwerdeführerin in Bezug auf die Anlagerisiken nicht anleger- und objektgerecht beraten worden sei, steht dabei ebenfalls durchgreifend infrage. Die Beschwerdebegründung stellt in den Raum, die Anlage sei als „sicher" empfohlen worden. Abgesehen davon, dass es absolut sichere Kapitalanlagen nicht gibt, steht dieses Vorbringen in offenem Widerspruch zum Inhalt der „Checkliste" vom 18. Oktober 2006, die von der Beschwerdeführerin unstreitig unterzeichnet worden ist. Diese enthält alle einschlägigen Funktions- und Risikohinweise bis hin zum Totalverlustrisiko. Es wird klargestellt, dass es sich um eine unternehmerische Beteiligung handelt, deren Laufzeit ebenfalls ausgewiesen wird. Allein aus der gebotenen Lektüre dieser Hinweise war offensichtlich, dass die mit der Beschwerdebegründung unterstellte Anlagestrategie mit dem erworbenen Produkt nichts zu tun hatte. Soweit die Beschwerdeführerin die als „Aufklärungshinweise" deklarierten Informationen nicht durchgelesen hat, handelte sie auf eigenes Risiko. Ausgehändigte Informationen musste sie sorgfältig und eingehend lesen (vergleiche BGH, Urteil vom 15. Juli 2010 – III ZR 338/08, juris; BGH, Urteil vom 31. März 1992 – XI ZR 70/91, juris; Urteil vom 14. Juni 2007 – III ZR 125/06).

Die Beschwerdeführerin und ihr Ehemann folgen zudem erkennbar einer „Rosinentheorie" und sind darauf aus, sich bei denjenigen Produkte, die schlecht laufen, bei der Bank schadlos zu halten. Diese Art von Rechtsverfolgung verstößt jedoch gegen die Grundsätze des Kapitalanlagerechts: Unstreitig wurden außer der streitigen Beteiligung noch weitere vergleichbare Beteiligungen erworben. Die Beschwerdeführerin und ihr Ehemann sind also gar nicht gegen die Zeichnung unternehmerischer Beteiligungen. Sie wollen nur die im Einzelfall auftretenden Risiken nicht tragen. Das geht noch aus der letzten Mitteilung der Beschwerdeführerin vom 22. Mai 2017 hervor, mit der erstmals – und wohl nicht zuletzt aus verfahrenstaktischen Gründen – angekündigt worden ist, auch die anderen Beteiligungen „auflösen" zu wollen, weil sie Verlust bringen. Abgesehen davon, dass die Bank dies anders dargestellt und einen Festhaltewillen geschildert hat, folgen die Eheleute ersichtlich nach wie vor dem Prinzip, dass gewinnträchtige Beteiligungen durchaus akzeptiert werden und nur die ungünstig laufenden abgestoßen werden sollen (die guten ins Töpfchen, die schlechten bekommt die Bank). Selbst wenn Beratungsfehler zu unterstellen wären, kann sich ein Indiz für die fehlende Kausalität einer etwa unterlassenen Aufklärung für den Anlageentschluss aber gerade daraus ergeben, dass der Anleger bereit ist, wiederholt gleichgeartete Produkte zu erwerben und an vergleichbaren – möglicherweise gewinnbringenden – Kapitalanlagen festzuhalten (BGH, Urteil vom 26. Februar 2013 – XI ZR 183/11, juris; Urteil vom 8. Mai 2012 – XI ZR 262/10, WM 2012, 1337 Rn. 50). Die Beschwerdeführerin sollte bei der Bank erfragen, ob sie das Kulanzangebot noch aufrechterhält. Im Übrigen sollte sie akzeptieren, dass unternehmerische Beteiligungen keine Ertragsgarantie bieten.

**Werden vom Antragsteller haftungsbegründende Verstöße gegen beratungsvertragliche Pflichten vorgetragen und versäumt es die Beschwerdegegnerin, sich dem Vortrag des Antragstellers entgegenzustellen und den tatsächlichen Verlauf des Beratungsgesprächs darzustellen, haben die Ombudsleute einen die Antragsteller begünstigenden Schlichtungsvorschlag erlassen. Oftmals beschränken sich Banken in ihrer Stellungnahme auf eine eher wertende und den Anspruch ablehnende Darstellung, statt die vom Antragsteller schlüssig vorgetragenen Tatsachen zu bestreiten, wie der folgende Schlichtungsvorschlag S 143/17 zeigt:**

19
Vergleiche BGH, Urteil vom 22. März 2011, XI ZR 33/10, WM 2011, 682; Urteil vom 14. Juli 2009, XI ZR 152/08, WM 2009, 1647; Urteil vom 9. Mai 2000, XI ZR 159/99, WM 2000, 1441; Urteil vom 6. Juli 1993, XI ZR 12/93, NJW 1993, 2433; ständige Rechtsprechung.
20
Vergleiche etwa BGH, Urteil vom 27. November 2012, XI ZR 384/11; Urteil vom 22. März 2011, XI ZR 33/10, WM 2011, 682.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



Der Beschwerdeführer ist Kunde der Bank und bat diese, ihm wegen des Ertrags aus einer Lebensversicherung Vorschläge für eine Kapitalanlage zu machen. Die Bank empfahl ihm einen gemischten PrivatFonds, ein Zertifikat auf den EURO STOXX und ein an der Entwicklung des Index S&P GSCI Crude Oil Official Close ER ausgerichtetes Zertifikat der Société Générale. Der Beschwerdeführer entschied sich, die gesamte Anlagesumme in das drittgenannte Produkt zu investieren.

Er verlangt nunmehr Schadensersatz, weil er fehlerhaft über die Funktion des Zertifikats aufgeklärt worden sei.

Die Bank tritt dem entgegen.

Die Beschwerde ist zu befürworten.

Nach dem gegebenen Sachstand muss ich davon ausgehen, dass der Beschwerdeführer nicht anleger- und objektgerecht beraten worden ist. Dies begründet gemäß § 280 BGB die Pflicht der Bank, dem Beschwerdeführer Schadensersatz im Wege der Rückabwicklung zu leisten.

Der Beratungsinhalt hat sich an den konkreten Umständen des Einzelfalls auszurichten und muss die persönlichen Verhältnisse des Kunden und sein Wissen, seine Erfahrungen sowie Wünsche berücksichtigen. Auf das Anlageobjekt bezogen hat sich die Beratung an der Funktionsweise und allgemeinen wie objektspezifischen Risiken auszurichten, die für die Anlageentscheidung wesentliche Bedeutung haben oder haben können (vergleiche BGH, Urteil vom 22. März 2011, XI ZR 33/10, WM 2011, 682; BGH, Urteil vom 14. Juli 2009, XI ZR 152/08, WM 2009, 1647; Urteil vom 09. Mai 2000, XI ZR 159/99, WM 2000, 1441; Urteil vom 06. Juli 1993, XI ZR 12/93, NJW 1993, 2433; ständige Rechtsprechung). Besonders zu beachten ist, dass die Anforderungen an Inhalt und Umfang der Beratungspflichten sich an dem Wissensstand und den Erfahrungen des jeweiligen Anlegers zu orientieren haben. Ein bereits zertifikatserfahrener Anleger ist nicht in gleichem Maße aufklärungsbedürftig wie ein gänzlich unerfahrener Anlageinteressent (vergleiche etwa BGH, Urteil vom 27. November 2012, XI ZR 384/11; Urteil vom 22. März 2011, XI ZR 33/10, WM 2011, 682).

Der Beschwerdeführer war, wie sich auch aus dem Beratungsprotokoll ergibt, unerfahren in Zertifikaten und Fondsbeteiligungen. Er hatte zuvor lediglich in Aktien investiert, nicht jedoch in Produkte, wie sie von der Bank unstreitig vorgeschlagen worden sind. Das indizierte einen besonderen Beratungsbedarf bezüglich der vorgeschlagenen Produkte. Ich muss aber davon ausgehen, dass ihm nicht einmal die Funktionsweise der gezeichneten Anleihe zutreffend erläutert worden ist.

Zertifikate zeichnen sich dadurch aus, dass es sich hierbei um Schuldverschreibungen mit zuweilen komplizierten derivativen Komponenten handelt, deren Wertentwicklung von der Entwicklung anderer Finanzinstrumente abhängt. Der Beschwerdeführer hat dazu vorgetragen, er sei im Beratungsgespräch darüber informiert worden, dass das Zertifikat ausschließlich vom Rohölpreis abhängig sei. Dem ist die Bank nicht entgegengetreten. Sie hat sich zum Beratungsverlauf bezüglich dieses Produkts ohnehin nicht im Sinne einer positiven Sachverhaltsschilderung, sondern nur ganz allgemein zusammenfassend und wertend erklärt.

Tatsächlich war der maßgebliche Bezugspunkt für die Entwicklung des Zertifikats nicht die tatsächliche Ölpreisentwicklung auf dem Markt für Rohöl, sondern der Index S&P GSCI Crude Oil Official Close ER. Dieser setzt sich aber aus Öl-Futures-Kontrakten zusammen, deren Entwicklung sich keineswegs mit der Entwicklung des Rohölpreises deckt. Zwar liegt eine gewisse Korrelation zur Entwicklung des Ölpreises im Ansatz nahe, was aber keineswegs zwingend ist und erst recht keinen deckungsgleichen Verlauf indiziert. Futures sind Terminkontrakte auf ein bestimmtes Gut. Solche Geschäfte zielen ganz weitreichend nicht auf die Lieferung des betreffenden Guts (Öl) gegen Zahlung des vereinbarten Preises ab, sondern auf einen Barausgleich (zwischen dem am Markt festgestellten Kurs und dem Ausübungspreis). Sie können daher ausgesprochen spekulativen Charakter haben und anfällig für Manipulationen und spekulative Übertreibungen (Blasen) sein. Sie können sich vom tatsächlichen Handel geradezu abkoppeln.

Über diese Zusammenhänge beim hier zugrunde liegenden Bezugswert ist der Beschwerde-

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



führer nach dem gegebenen Sachstand nicht hinreichend aufgeklärt worden. Die objektiven Gegebenheiten bestätigen vielmehr das Vorbringen des Beschwerdeführers.

Bereits die im Protokoll enthaltenen „wesentlichen Gründe für die Empfehlung" beinhalten einen Hinweis auf den „Ölindex". Das ist in dieser Pauschalität irreführend und verkürzt die tatsächlichen Gegebenheiten. Der Hinweis deutet in der Tat auf die tatsächliche Entwicklung der Rohölpreise hin, die von diversen Plattformen erfasst und veröffentlicht werden. Der tatsächlich maßgebliche Bezugswert wird dagegen nicht einmal ansatzweise erläutert.

Auch die Produktinformationen vermitteln keinen hinreichenden Aufschluss über die Funktion des Zertifikats. Aus ihnen geht der Bezug zu Terminkontrakten allenfalls andeutungsweise und nur verschlüsselt hervor. Unter der Rubrik „Risiken während der Laufzeit" wird zwar erwähnt, dass nicht der „reine Preis des Rohöls" im Bezugsindex abgebildet wird. Was indessen Gegenstand des zugrunde liegenden Index ist, wird nicht, jedenfalls nicht verständlich erläutert. Soweit die Wertentwicklung „von der Preisentwicklung des nächstfälligen Terminkurses" der Rohölsorte Crude abhängig sein soll, kann ein unerfahrener Anleger damit nichts anfangen. Der konkrete Aussagegehalt der dort erteilten Hinweise und deren konkrete Bedeutung für die Wertentwicklung des Zertifikats erschließen sich daraus nicht. Die produktspezifischen Risiken, die in dieser Rubrik vorgeblich dargestellt werden sollen, werden aus der Sicht eines unerfahrenen Anlegers nicht im Ansatz verständlich. Insbesondere wird nicht erläutert, was unter den „Rollrenditen", also dem seinerseits sehr speziellen Spannungsfeld zwischen Backwardation und Contango, zu verstehen sein soll und welche Auswirkungen dies auf die Wertentwicklung hat. Die gesamten schriftlichen Hinweise geben keinen klaren Hinweis auf die konkrete Funktionsweise des Zertifikats. Die Bank trägt nichts dazu vor, dass diese dem Beschwerdeführer auf anderem Wege, insbesondere mündlich erläutert worden wäre.

Da ich somit von einer fehlerhaften Beratung ausgehen muss, kann die Bank sich nicht unter Hinweis darauf entlasten, dass der Beschwerdeführer keine Produktstreuung (auf alle drei empfohlenen Anlagearten) gewählt, sondern allein in das streitige Produkt investiert hat. Abgesehen davon, dass der Beschwerdeführer dies anders darstellt, ist dieser Einwand unerheblich, denn die Empfehlung des streitigen Zertifikats steht fest. Damit steht aber auch die Kausalität der Anlageempfehlung für den Anlageentschluss fest. Ob und in welchem Umfang eine Streuung einen besseren Anlageerfolg gebracht hätte, ist außerdem haftungsrechtlich unbeachtlich, weil auf den beratungsfehlerhaft zustande gekommenen Anlageentschluss abzustellen ist, nicht dagegen auf den Anlageerfolg (vergleiche BGH, Urteil vom 24. September 2013 – XI ZR 204/12, WM 2013, 2065–2069; vom 26. Juni 2012 – XI ZR 316/11, WM 2012, 1520–1526, jeweils mit weiteren Nachweisen). Dass dieser Entschluss hier auf der Empfehlung der Bank beruhte, ist evident.

Die Bank sollte daher das Geschäft rückabwickeln.

**In vielen Fällen waren die dreijährige Verjährungsfrist des § 37 a des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) in der bis zum 4. August 2009 geltenden Fassung[21], die mit dem Erwerb der Papiere beginnt, und die dreijährige Verjährungsfrist des § 195 BGB bereits abgelaufen. Wenn die Banken die Verjährungseinrede erhoben hatten, waren die Beschwerden gemäß § 3 Absatz 1 Buchstabe h der Verfahrensordnung (VerfO) als unzulässig abzuweisen.**

**Häufig waren zudem Inhalt und Ablauf des Beratungsgesprächs zwischen den Parteien streitig, sodass ein Schlichtungsvorschlag nicht unterbreitet werden konnte, weil der wahre Sachverhalt nur durch die Vernehmung von Zeugen hätte geklärt werden können, was im Ombudsmannverfahren nicht möglich ist (§ 3 Absatz 2 Buchstabe b VerfO).**

21
Diese Vorschrift ist gemäß der Übergangsregelung in § 43 WpHG auf Ansprüche anzuwenden, die in der Zeit vom 1. April 1998 bis zum Ablauf des 4. August 2009 entstanden sind.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



# e) Zahlungsverkehr

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

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

Die Beschwerdeführerin verlangt nach einem EC-Karten-Missbrauch Wiedergutschrift von nach ihrer Darstellung unautorisierten Geldabhebungen.

Nach einem Einkauf, bei dem die Beschwerdeführerin die Karte eingesetzt hatte, brachte sie ihre Tasche zu ihrem Fahrzeug und deponierte sie auf dem Rücksitz. Als sie noch einmal kurz vom Fahrzeug weggehen wollte, wurde sie von einer Frau angesprochen. Ob das Fahrzeug zu diesem Zeitpunkt wieder verschlossen war, weiß die Beschwerdeführerin nicht mehr. Nach ihrer Heimkehr bemerkte sie den Diebstahl der Tasche, in der sich die Bankkarte befunden hatte. Als sie kurz darauf die Bank kontaktierte, waren bereits Abhebungen in Höhe von 2.970,00 Euro getätigt worden. Die Beschwerdeführerin verlangt die Wiedergutschrift, hat von ihrer Versicherung jedoch bereits 1.500,00 Euro erstattet bekommen. Außerdem will sie für den Verlust ihrer Tasche und des darin befindlichen Bargelds weitere 700,00 Euro ersetzt haben.

Die Bank geht von einem sorgfaltswidrigen Verhalten der Beschwerdeführerin aus, denn diese habe nach den gegebenen Umständen Karte und PIN-Nummer gemeinsam in ihrer Tasche aufbewahrt. Dies bestreitet die Beschwerdeführerin. Die Beschwerde ist nicht begründet.

Einigermaßen sprachlos lässt mich die Tatsache, dass die – anwaltlich vertretene – Beschwerdeführerin es unternimmt, die Bank auch noch für den Verlust ihrer Tasche und des entwendeten Bargelds in Anspruch zu nehmen. Wie in aller Welt sie dazu gelangt ist, die Bank insoweit für einen Diebstahl haftbar zu machen, der von Dritten begangen wurde, bleibt unerfindlich. Da es an jeder auch nur entfernt denkbaren Anspruchsgrundlage fehlt, kann ich mich damit begnügen, insoweit die Unbegründetheit der Beschwerde zu konstatieren. Die Beschwerde hat auch im Übrigen keinen Erfolg.

Nach dem zugrunde liegenden Sachverhalt fehlt es zwar an einem von der Beschwerdeführerin autorisierten Karteneinsatz, weshalb die Bank nach § 676 h Satz 1 BGB grundsätzlich keinen Aufwendungsersatzanspruch gemäß §§ 670, 675 Absatz 1, § 676 f BGB hat. Sie ist daher grundsätzlich zur Wiedergutschrift verpflichtet.

Die Beschwerdeführerin hat aber keinen Anspruch auf eine Wiedergutschrift des ihrem Konto belasteten Betrags, weil der Bank ein Schadensersatzanspruch wegen Vertragsverletzung (§ 280 BGB) zusteht, mit dem sie das Girokonto der Beschwerdeführerin belasten durfte. Die Beschwerdeführerin haftet für die durch die missbräuchliche Verwendung ihrer EC-Karte entstandenen Schäden, weil diese auf einer grob fahrlässigen Verletzung ihrer Sorgfaltspflichten beruht.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



Ob dabei zugunsten der Bank der klassische Anscheinsbeweis durchgreift, steht allerdings infrage. Zwar spricht in den Fällen, in denen – wie hier – unter Verwendung der zutreffenden PIN-Nummer Kartenumsätze getätigt wurden, zunächst der Beweis des ersten Anscheins dafür, dass entweder der Karteninhaber die Abhebungen selbst vorgenommen hat oder dass ein Dritter nach der Entwendung der Karte von der Geheimnummer nur wegen ihrer Verwahrung gemeinsam mit der Karte Kenntnis erlangen konnte (vergleiche BGH, Urteil vom 29. November 2011 – XI ZR 370/10, juris; Urteil vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03, juris; Beschluss vom 6. Juli 2010 – XI ZR 224/09, juris). Ob dieser Anscheinsbeweis vorliegend entkräftet ist und ob die Beschwerdeführerin, die die gemeinsame Aufbewahrung von Karte und PIN bestreitet, einen Sachverhalt vorgetragen hat, der die ernsthaft in Betracht kommende Möglichkeit eines (gegenüber dem Anschein) untypischen Hergangs (eines Ausspähens der PIN-Nummer beim vorangegangenen Einkauf) nahelegt, bedarf hier keiner abschließenden Festlegung.

Ein zur Eigenhaftung der Beschwerdeführerin führendes Verhalten liegt jedenfalls darin, dass sie ihr Fahrzeug unverschlossen ließ und nochmals vom Fahrzeug wegging. Dadurch erst hat sie den Diebstahl und den nachfolgenden Einsatz der so erbeuteten Karte ermöglicht.

Die Beschwerdeführerin hat dies zwar relativieren wollen, weil sie sich nach ihrer Darstellung nicht mehr an den genauen Hergang erinnert. Selbst nach der Darstellung der Beschwerdeführerin muss jedoch davon ausgegangen werden, dass die Entwendung von Tasche und Karte nur dadurch möglich war, weil das Fahrzeug unverschlossen und unbeobachtet blieb. Es gibt nicht den geringsten Anhaltspunkt dafür, dass die Tasche mit der EC-Karte etwa auf andere Weise – namentlich durch einen Aufbruch von Fahrzeugtür oder -fenster – entwendet worden sein könnte. Von irgendwelchen Einbruchsspuren ist im Beschwerdevorbringen ebenso wenig die Rede wie von einer ausreichenden Zeitspanne, innerhalb derer ein unbeobachtetes Öffnen des Fahrzeugs möglich gewesen wäre.

Der von der Beschwerdeführerin geschilderte Umstand, dass eine Frau sie ansprach, vermittelt in diesem Zusammenhang nicht den Rückschluss auf eine schuldlose Verhinderung, das Fahrzeug und ihre Tasche vor einem Diebstahl zu sichern. In welcher Weise und wo genau die Beschwerdeführerin von einer anderen Frau angesprochen wurde, ist mit der Beschwerdebegründung nicht näher ausgeführt worden. Es kann daher allenfalls vage gemutmaßt werden, dass damit ein Ablenkungsmanöver bezweckt worden sein könnte. Weshalb das Verhalten der anderen Frau dazu geeignet gewesen sein könnte, die Beschwerdeführerin vom Abschließen des Fahrzeugs abzuhalten und so den Diebstahl zu ermöglichen, entzieht sich aber jeder Feststellung. Jedenfalls das Weggehen vom unverschlossenen Fahrzeug lässt sich selbst durch ein gezieltes Ablenkungsmanöver nicht erklären, jedenfalls nicht im Sinne eines schuldlosen Verhaltens.

Das Offenlassen des Fahrzeugs beinhaltete auch einen gröblichen Sorgfaltsverstoß, der den Diebstahl maßgeblich gefördert hat. Es widerspricht allen Sorgfaltsanforderungen, ein Fahrzeug unverschlossen und unbeobachtet zu lassen. Dies war hier auch eine nicht hinweg zu denkende Bedingung für den nachfolgenden Kartenmissbrauch. Das grob fahrlässige Verhalten war deshalb für den Kartenmissbrauch und den dadurch entstandenen Schaden adäquat kausal. Die Beschwerdeführerin sollte den Anspruch nicht weiter verfolgen.

**Im Bereich des nicht kartengebundenen Zahlungsverkehrs wurden wie auch in den Vorjahren nur vereinzelt fehlerhaft ausgeführte Überweisungen, zu lange Überweisungslaufzeiten oder zu spät erfolgte Gutschriften beanstandet.**

**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.**

**Lediglich für die Benachrichtigung über die Nichtausführung eines Zahlungsauftrags (Überweisung, Dauerauftrag) darf die Bank seitdem nach ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis ein Entgelt vereinbaren. Die gesetzliche Grundlage findet sich in § 675 o Absatz 1 Satz 4 des BGB.[22]**

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



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

22
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.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



# f) Sparverkehr

**Immer wieder werden „vergessene", nicht entwertete Sparbücher älteren Datums vorgelegt, mit der Bitte um Entscheidung durch den Ombudsmann, ob dem Beschwerdeführer ein Anspruch auf Auszahlung des Guthabens zusteht, wie der Schlichtungsvorschlag L 14/17 zeigt:**

Die Beschwerdeführerin ist Miterbin nach der verstorbenen Frau Albertine L. Zum Nachlass gehört ein nicht entwertetes Sparbuch, das auf den vorverstorbenen Großvater Hans L. lautet. Das Sparbuch schließt mit einem Eintrag vom 5. September 1984 ab und weist ein Guthaben von 741,24 Euro aus. Die Bank verweigert die Abrechnung und Auszahlung des im Buch ausgewiesenen Guthabens, weil das Sparbuch bereits vor dem Jahre 1992 aufgelöst worden sein müsse. Unterlagen seien hierzu nicht mehr vorhanden. Die Beschwerde ist begründet. Die Bank ist verpflichtet, über das Sparbuch abzurechnen und das Endguthaben an die Erben auszuzahlen.

Der Anspruch rechtfertigt sich aus dem Sparvertrag, den der Vorerblasser Hans L. mit der Bank abgeschlossen hat. Die Legitimationswirkung der Sparurkunde belegt dabei im Zusammenhang mit der unstrittigen Gesamtrechtsnachfolge durch die Erben (§ 1922 BGB) die Forderungsberechtigung der durch die Beschwerdeführerin vertretenen Erben. Das Sparbuch ist gemäß § 808 BGB ein qualifiziertes Legitimationspapier, mithin ein deklaratorisches Wertpapier. Allerdings verpflichtet es das Kreditinstitut nicht zu einer Auszahlung über den materiellrechtlichen, also tatsächlich bestehenden Anspruch hinaus. Deshalb können etwa fehlerhafte Buchungen (Sparbucheintragungen) durch einfache Stornobuchungen berichtigt werden. Die Bank kann auch einwenden, dass der verbriefte Anspruch tatsächlich nicht (mehr) bestehe (vergleiche OLG Hamm, Urteil vom 2. November 1998 – 31 U 67/98 juris; Schimansky/Bunte/Lwowski, Bankrechts-Handbuch, 4. Auflage, § 13 Rn. 8; Klaas/Osterle, EWiR 1999, 313, 314). Darauf will sich im Ergebnis auch die Bank berufen, indem sie geltend macht, das im Sparbuch ausgewiesene Guthaben sei aufgrund zwischenzeitlicher Verfügungen erloschen.

Die Bank kann sich aber nicht auf ein schlichtes Bestreiten der Forderung verlegen, soweit sie ohne jede konkrete Erläuterung, ohne Benennung der angeblich verfügenden Person und ohne jeden Auszahlungsbeleg geltend macht, das Sparbuch sei aufgelöst. Nach ständiger Rechtsprechung (vergleiche BGH, Beschluss vom 21. September 1989 – III ZR 55/89, juris) trägt das Kreditinstitut die Beweislast für die bereits erfolgte Erfüllung des Rückzahlungsanspruchs, wenn der Inhaber eines Sparbuchs den Rückzahlungsanspruch auf das Sparguthaben geltend macht. Hat der Inhaber – wie auch hier – das Sparbuch unentwertet in Händen und sind keine Umstände dargetan, die darauf schließen lassen, das Kreditinstitut sei aus Gründen, die dem Sparbuchinhaber zuzurechnen sind, an der Entwertung gehindert gewesen, so kommt auch eine Beweislastumkehr nicht in Betracht. Der Ablauf der handelsrechtlichen Aufbewahrungsfrist rechtfertigt eine Umkehr der Beweislast ebenfalls nicht (vergleiche BGH, Urteil vom 4. Juni 2002 – XI ZR 361/01, BGHZ 151, 47; OLG Frankfurt, NJW 1998, 997). Es gibt auch sonst keinen Erfahrungssatz, dass ein Sparkonto aufgelöst sei oder kein Guthaben mehr aufweise, wenn der Inhaber des Sparbuchs über Jahrzehnte keine Eintragungen hat vornehmen lassen (vergleiche BGH, am angegebenen Ort). Die Stellungnahme der Bank beschränkt sich demgegenüber auf eine ganz pauschale Behauptung, ohne dass dazu konkrete Begleitumstände, geschweige denn ein tauglicher Beleg unterbreitet werden. Bei der gegebenen Sachlage sollte die Bank über das Sparguthaben abrechnen und die Auszahlung an die Erben vornehmen.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
A) KREDITGESCHÄFT 24
B) KONTOFÜHRUNG 31
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN 34
D) ANLAGEBERATUNG 36
E) ZAHLUNGSVERKEHR 40
F) SPARVERKEHR 43
G) DEPOTFÜHRUNG 44



# g) Depotführung

**Hinsichtlich der Depotführung wurde vereinzelt die steuerliche Behandlung von Erträgen oder auch der Abzug ausländischer Quellensteuern gegenüber der Bank moniert. Häufig wird die unterlassene oder fehlerhafte Übertragung der steuerlichen Anschaffungsdaten bei der Übertragung von Depotwerten beanstandet, zu der die Kreditinstitute seit 1. Januar 2009 (Einführung der Abgeltungsteuer) verpflichtet sind. Dabei hat der Depotinhaber zu berücksichtigen: In der Kette der in die Anschaffungsdatenweitergabe involvierten Kreditinstitute ist – bei fehlerhafter oder unterlassener Datenweitergabe – nicht stets das letzte Institut in der Kette für vorangegangene Versäumnisse verantwortlich. Schlichtungsvorschlag F 12/17 veranschaulicht dies:**

Der Beschwerdeführer hat seit dem Jahr 2004 bis zum Jahr 2014 insgesamt 321 Geberit-Mitarbeiteraktien erworben, die er teilweise wieder veräußert hat. Die Aktien wurden zunächst über Mitarbeiter-Aktionärsdepots bei der ShareCommService AG und sodann bei der Credit Suisse AG verwaltet. Das Depot wurde mit 172 Aktien auf die beschwerdegegnerische Bank übertragen. Der Beschwerdeführer verlangt insoweit Auskunft über die Anschaffungsdaten, ohne die er steuerliche Nachteile befürchtet. Die Bank macht geltend, die Credit Suisse um Mitteilung der Einstandskurse für die übertragenen Aktien gebeten, jedoch keine Antwort erhalten zu haben. Die Beschwerde ist nicht begründet.

Wenngleich der Beschwerdeführer ein berechtigtes Interesse daran hat, dass die Einstandskurse in das Depot eingepflegt werden, beschreitet er den falschen Weg. Die Übermittlung der Anschaffungsdaten ist steuergesetzlich vorgeschrieben. Gemäß § 43 a Absatz 2 Satz 3 Einkommensteuergesetz (EStG) hat bei einer Übertragung der Wirtschaftsgüter auf ein anderes Depot die abgebende Stelle der übernehmenden Stelle die Anschaffungsdaten mitzuteilen. Der Beschwerdeführer hat auch im depotvertraglichen Zusammenhang einen Anspruch darauf, dass im Rahmen allgemeiner Mitwirkungs- und Schutzpflichten eine gesetzeskonforme Abwicklung erfolgt, um drohende steuerliche Nachteile zu vermeiden.

Die hier in Anspruch genommene Bank kann aber nur darüber Auskunft erteilen, was in ihrem Wissen steht. Sie kann auch das Depot nur mit den Daten verwalten, die ihr bekannt sind. Die Auflistung der Geberit vom Januar 2015 gibt keinen hinreichenden Aufschluss über den übertragenen Depot-Bestand, der nur einen Teil der insgesamt erworbenen Aktien betrifft.

Allerdings gelten die steuerrechtlichen Mitteilungspflichten des EStG nicht unmittelbar für Schweizer Banken. Wenn ein Depot aus einem Staat, der – wie auch die Schweiz – die EU-Zinsrichtlinie anwendet, ins Inland übertragen wird, bleibt nur der Weg, dass man sich bei dem ausländischen Institut eine Bescheinigung über die Anschaffungsdaten besorgt und diese der inländischen Bank aushändigt (§ 43 a Absatz 2 Satz 5 EStG). Dazu ist die früher depotführende Bank im Rahmen allgemeiner Auskunfts- und Rechenschaftspflichten, die auch für die nachvertraglichen Rechtsbeziehungen gelten, ohne Weiteres verpflichtet. Der Beschwerdeführer sollte sich um eine Bescheinigung der Credit Suisse bemühen und diese der Bank vorlegen.

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

**Daneben ging es meist um Entgelte. Insbesondere die Depotführungsentgelte sind häufig Gegenstand von Auseinandersetzungen, so etwa bei unterjähriger Kündigung des Depots oder im Fall einer Verpfändung.**

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
EMPFEHLUNGEN ZUR VERMEIDUNG ODER ZUR BEILEGUNG 46
STRUKTURELLE HINDERNISSE 47



# Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten

Angesichts der Fülle verschiedener Sachgebiete im Bankrecht und verschiedener Vertragskonstellationen ist eine allgemeine Empfehlung zur Vermeidung oder Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten unter Bezugnahme auf die konkreten Leistungsbeziehungen zwischen Bank und Kunde hier nicht darstellbar. Es sind allerdings 175 Beschwerden im Berichtszeitraum bereits dadurch beendet worden, dass die Bank anlässlich der Aufforderung zur Abgabe einer Stellungnahme zum Beschwerdeantrag die vom Kunden erhobene Forderung vollständig erfüllt hat. Oft wurde die Bank im Vorfeld des Beschwerdeverfahrens vom Kunden nicht einmal auf das Problem angesprochen. In weiteren 79 Fällen konnte bereits im Vorprüfungsverfahren eine Einigung erzielt werden, ohne dass die Einschaltung des Ombudsmannes notwendig war. Die Kundenbeschwerdestelle empfiehlt daher – auch auf ihrer Webseite – den Beschwerdeführern, sich vor Einreichung einer Kundenbeschwerde mit der Bank auseinanderzusetzen. Erst wenn die Bank einer an sie herangetragenen Forderung nicht nachkommt, kann von einer „Streitigkeit" im Sinne von § 1 der VerfO gesprochen werden.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
EMPFEHLUNGEN ZUR VERMEIDUNG ODER ZUR BEILEGUNG 46
STRUKTURELLE HINDERNISSE 47



# Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten sind nicht erkennbar. Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR beantwortet telefonische wie schriftliche Anfragen zum Schlichtungsverfahren umgehend und weist in diesem Zusammenhang oft darauf hin, welche Voraussetzungen für das Schlichtungsverfahren erfüllt sein müssen und welche Mindestinhalte (vergleiche § 5 Absatz 1 VerfO) ein Schlichtungsantrag aufweisen muss. Über die OS-Plattform der EU wurde im Berichtszeitraum keine einzige Beschwerde eingereicht. Offenbar besteht aufgrund der unter www.bvr.de einsehbaren Informationen zum Streitbeilegungsverfahren und aufgrund der Möglichkeit zur Einreichung von Beschwerden auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen kein strukturelles Hindernis und auch kein Bedarf zur Einreichung einer Beschwerde über den Umweg der OS-Plattform.

Mögliche Zugangshindernisse bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten sind – von einem etwaigen sprachlichen Zugangshindernis aufgrund der Verfahrenssprache Deutsch (§ 8 Absatz 1 VerfO) einmal abgesehen – nicht erkennbar.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
VERFAHRENSORDNUNG 50
GESCHÄFTSVERTEILUNG 54
AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN 55



# Anhang

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
VERFAHRENSORDNUNG 50
GESCHÄFTSVERTEILUNG 54
AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN 55



# Verfahrensordnung

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

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

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

Die Streitbeilegung erfolgt nach den Vorgaben dieser Verfahrensordnung:

## § 1
## Zuständigkeit

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

## § 2
## Auswahl, Bestellung und Abberufung der Schlichter

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) ein vergleichbarer wichtiger Grund vorliegt.

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

## § 3
## Ablehnungsgründe

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

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

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

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
VERFAHRENSORDNUNG 50
GESCHÄFTSVERTEILUNG 54
AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN 55



an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## § 4
## Organisation der Schlichtungsstelle, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter

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

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

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

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

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

## § 5
## Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

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

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
VERFAHRENSORDNUNG 50
GESCHÄFTSVERTEILUNG 54
AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN 55



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

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

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

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

d) die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,

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

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

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

## § 6
## Behandlung des Antrags

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

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

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

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

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

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
VERFAHRENSORDNUNG 50
GESCHÄFTSVERTEILUNG 54
AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN 55



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

## § 7
## Schlichtungsvorschlag

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

**(2)**
Der Schlichtungsvorschlag zeigt auf, wie die Streitigkeit von den Beteiligten nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann. Er ist kurz und verständlich zu begründen. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

**(3)**
Der Schlichtungsvorschlag kann von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen nach Zugang durch eine Erklärung in Textform gegenüber der Verbraucherschlichtungsstelle angenommen werden. Die Beteiligten sind auf diese Frist sowie darauf hinzuweisen,

a) welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,

b) dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,

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

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

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

## § 8
## Verfahrenssprache, Vertretung

**(1)**
Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

**(2)**
Die Beteiligten können sich im Schlichtungsverfahren vertreten lassen. Die Geschäftsstelle unterrichtet die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens, dass sie sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen können.

## § 9
## Kosten, Entgelte

**(1)**
Das Verfahren ist für Verbraucher kostenlos. Auslagen werden nicht erstattet.

**(2)**
Der BVR erhebt von den am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Mitgliedsinstituten für jeden Schlichtungsvorschlag ein Entgelt in Höhe von brutto 150 Euro.

## § 10
## Vertraulichkeit

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

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
VERFAHRENSORDNUNG 50
GESCHÄFTSVERTEILUNG 54
AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN 55



# Geschäftsverteilung

Die Geschäftsverteilung für die in den Jahren 2016 und früher eingegangenen Beschwerden bleibt unberührt.

## I. Geschäftsverteilung 2017

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) sowie Gerhard Götz für diejenigen Beschwerden zuständig ist, deren Aktenzeichen die Endziffern 7, 8, 9 oder 0 tragen.

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

## II. Vertretungsregelung (gilt auch innerhalb einer Vertretungsphase)

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

**1.**
Herr Prof. Dr. Franz Häuser wird von Herrn Werner Borzutzki-Pasing vertreten,

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

**3.**
Herr Gerhard Götz wird von Herrn Prof. Dr. Franz Häuser vertreten.

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR 5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN 11
DIE OMBUDSPERSONEN 13
STATISTISCHE ANGABEN 17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN 23
GRUNDSÄTZLICHE ANGABEN 45
ANHANG 49
VERFAHRENSORDNUNG 50
GESCHÄFTSVERTEILUNG 54
AUSSERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNGSSTELLEN IM BEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN 55



# Andere Verbraucher-schlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen

| | |
|---|---|
| **Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank** | Postfach 11 12 32<br>60047 Frankfurt am Main<br>www.bundesbank.de |
| **Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht** | Graurheindorfer Straße 108<br>53117 Bonn<br>www.bafin.de |
| **Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe**<br>Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR | Schellingstraße 4<br>10785 Berlin<br>www.bvr.de |
| **Ombudsmann der privaten Banken**<br>Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken | Postfach 04 03 07<br>10062 Berlin<br>www.bankenverband.de |
| **Ombudsmann der öffentlichen Banken**<br>Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands Kundenbeschwerdestelle | Postfach 11 02 72<br>10832 Berlin<br>www.voeb.de |
| **Deutscher Sparkassen- und Giroverband***<br>Kundenbeschwerdestelle | Charlottenstraße 47<br>10117 Berlin<br>www.dsgv.de |
| **Ombudsstelle des BVI** | Unter den Linden 42<br>10117 Berlin<br>www.ombudsstelle-investmentfonds.de |
| **Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.** | Postfach 64 02 22<br>10048 Berlin<br>www.ombudsstelle-geschlossene-fonds.de |
| **Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen**<br>Verband der Privaten Bausparkassen e.V. Kundenbeschwerdestelle | Postfach 30 30 79<br>10730 Berlin<br>www.schlichtungsstelle-bausparen.de |
| **Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen** | Postfach 74 48<br>48040 Münster<br>www.lbs.de |
| **Versicherungsombudsmann**<br>Versicherungsombudsmann e.V. | Postfach 08 06 32<br>10006 Berlin<br>www.versicherungsombudsmann.de |
| **Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung** | Postfach 06 02 22<br>10052 Berlin<br>www.pkv-ombudsmann.de |

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

Herausgeber

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

**Redaktion**
Tim Zuchiatti

**Verantwortlich**
Alexander Storg

**Referentin**
Sandra Radloff

**Sekretariat**
Annett Engel
Evelyn Zeidler

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

BVR