



Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

Tätigkeitsbericht der
Kundenbeschwerdestelle 2009

www.voeb.de

Vorwort

Beim VÖB werden nunmehr seit nahezu zwanzig Jahren Meinungsverschiedenheiten zwischen unseren Mitgliedsinstituten und deren Kunden geschlichtet. Das Verfahren ist schnell, unbürokratisch und – ein nicht zu unterschätzender Vorteil gerade für die Kunden – unentgeltlich. Aus der Bankenlandschaft ist die außergerichtliche Streit-schlichtung heute nicht mehr wegzudenken. Mehr noch: Gerade im abgelaufenen Geschäftsjahr 2009 ist sie zunehmend in den verbraucherpolitischen Fokus der Europäischen Kommission gerückt.

Nach deren Auffassung kann die Verbraucherpolitik dazu beitragen, Wachstum und Beschäftigung zu fördern und die Verbindung zu den Bürgern zu stärken. Zentrales Anliegen der „Verbraucherpolitischen Strategie der EU (2007 bis 2013)“ ist deshalb eine Stärkung der Verbraucher, die echte Wahlmöglichkeiten, genaue Informationen, transparente Märkte und Vertrauen benötigen.

Hierzu müssen laut Kommission Beobachtungsinstrumente und Indikatoren entwickelt werden, mit deren Hilfe das Marktfunktionieren aus Verbrauchersicht beurteilt und das Verbraucherverhalten besser verstanden werden kann. Dem an Einzelheiten interessierten Leser möchte ich insoweit das Kapitel über das ‚FIN-NET‘ im Tätigkeitsbericht nahelegen. Zudem erfordern wichtige Dienstleistungen stärkere Markttransparenz sowie bessere Beschwerde- und Rechtsschutzverfahren. Die Kommission hat es sich daher in ihrer „Verbraucherpolitischen Strategie“ zum Ziel gesetzt, stärker auf die Einhaltung der von ihr empfohlenen Grundsätze für alternative Streitbeilegungsverfahren zu achten und auf deren verstärkte Anwendung hinzuwirken. Gemeint sind Unabhängigkeit, Transparenz, Rechtmäßigkeit, Handlungsfreiheit, Effizienz des Verfahrens, eine kontradiktorische Verfahrensweise sowie die Möglichkeit der Vertretung.

Die Einhaltung dieser Grundsätze ist durch unsere Verfahrensordnung gewährleistet und Voraussetzung für unsere Teilnahme am europäischen Netzwerk für außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen (FIN-NET). Sie täglich aufs Neue mit Leben zu erfüllen, dafür steht nicht zuletzt Klaus Wanguard, der Ombudsmann der Öffentlichen Banken, der mit unbestechlichem Blick und Augenmaß, Unterpand seiner Unabhängigkeit, auch in schwierigen Konstellationen den Parteien stets einen Weg aus ihrem Konflikt zu weisen versteht. Ihm möchte ich für die im Berichtszeitraum geleistete Arbeit herzlich danken.

Darüber hinaus gilt mein ganz besonderer Dank in diesem Jahr der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, die so freundlich war, das Schlichtungswesen in unserem Nachbarland für unsere Leser zu beleuchten.



Karl-Heinz Boos
Hauptgeschäftsführer



Ombudsmann

Das vergangene Jahr war gekennzeichnet von einer großen Vertrauenskrise der Banken weltweit und damit auch der deutschen Institute.

Dies wurde auch erkennbar bei einigen der eingegangenen Beschwerden, in denen Unkorrektheiten behauptet wurden mit der Begründung, dass Abrechnungen grundsätzlich nicht zu trauen oder Anlageberatungen ausschließlich unter dem Gesichtspunkt bankeigener Vorteile erfolgt seien.

Diese Vorwürfe haben sich in dieser Allgemeinheit nicht bewahrheitet. Es gab, wie in der Vergangenheit auch, Rechenfehler oder unterschiedliche Berechnungsweisen. In der Regel waren es aber wieder unterschiedliche Rechtsauffassungen und Auslegungsfragen, die in einer Reihe von Fällen durchaus zu Gunsten der Beschwerdeführer zu entscheiden waren.

Das Bemühen der Institute um eine größere Kundenfreundlichkeit hat sich im Jahr 2009 in der deutlich gesunkenen Zahl von Beschwerden wegen verweigerter Girokonten für jedermann gezeigt. Die der Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses zugrunde liegende Selbstverpflichtung wird offenbar zunehmend beachtet.

Das Schwergewicht der Schlichtungstätigkeit lag auch im vergangenen Jahr wieder in dem Bemühen, einen Interessenausgleich unter dem Gesichtspunkt von Treu und Glauben vorzunehmen. Dies galt insbesondere in den Fällen, in denen beide Parteien erkennbar an einer harmonischen Fortsetzung der Geschäftsbeziehung interessiert waren.

Eine wesentliche Erkenntnis auch des vergangenen Jahres war, dass viele Missverständnisse zwischen Kunden und den Instituten die Folge eines fehlenden Ansprechpartners oder eines Wechsels in der Person des Sachbearbeiters waren. Die Ausgewogenheit zwischen notwendiger Rationalisierung und individueller Betreuung des Kunden ist nicht immer gelungen. Andererseits muss jedem Kunden klar sein, dass beispielsweise das Online-Banking mit einem weitgehenden Verzicht auf persönliche Beratung einhergeht. An diesem Verständnis mangelt es noch vielen Kunden.

Insgesamt konnte auch im Jahr 2009 eine große Akzeptanz des Schlichtungsverfahrens und eine hohe Zufriedenheit der Beschwerdeführer mit der Behandlung ihrer Beschwerden festgestellt werden, auch wenn die Ergebnisse nicht immer zu ihren Gunsten ausgefallen waren.



240
Klaus Wangard

Klaus Wangard



Gastbeitrag

8



Schlichtungs-
vorschläge

18



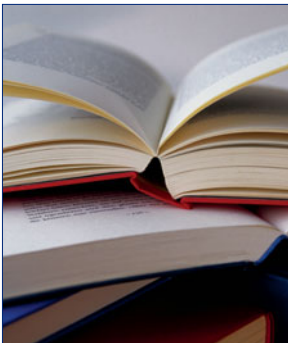
Der Ombudsmann der
Öffentlichen Banken

11



FIN-NET

28



Verfahrensablauf/
Verfahrensgrundsätze

11



Verfahrensordnung/
ZKA-Empfehlung

31



Inanspruchnahme der
Kundenbeschwerde-
stelle

15



Teilnehmende
Institute/
Kontaktdaten

35

Gastbeitrag „Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft“

Unter Berücksichtigung der europäischen Rechtsentwicklung im Finanzdienstleistungsbereich haben die österreichischen Banken im Jahr 2002 für Beschwerden von Bankkunden die „Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft“ eingerichtet.

Die Teilnahme an der Schlichtungsstelle ist für Banken freiwillig. Ebenso sind Bankkunden nicht verpflichtet, sich bei Problemen an die Schlichtungsstelle zu wenden. Die Schlichtungsstelle entspricht den EU-Grundsätzen für eine Schlichtungs- und Beschwerdeeinrichtung im Bereich der Finanzdienstleistungen. Sie ist seit 2003 tätig und seitdem auch das österreichische Mitglied im FIN-NET-Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen im Europäischen Wirtschaftsraum.

Seit 2002 ist Mag. Herbert Beisteiner Ombudsmann der Schlichtungsstelle. Mag. Beisteiner war zuletzt als Leiter der „Bankenabteilung“ im Österreichischen Rechnungshof für die Kontrolle der österreichischen Kreditinstitute verantwortlich.

Grundlage der Schlichtungsstelle und des Schlichtungsverfahrens ist die Verfahrensordnung, der sich alle Kreditinstitute, die an der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft teilnehmen wollen, unterwerfen müssen.

Die Kosten für die Tätigkeit der Schlichtungsstelle sowie des jeweiligen Verfahrens werden von den teilnehmenden Kreditinstituten getragen.

Die Schlichtungsstelle dient nicht nur als Einrichtung zur Entscheidung von Streitigkeiten zwischen Bank und Bankkunde, sondern auch als Ansprechpartner von Bankkunden für eine Vielzahl verschiedenster Fragen aus dem Bankenbereich. Im Gespräch oder durch Vermittlung der Schlichtungsstelle kann oftmals erreicht werden, dass Probleme oder auch nur Verständnisschwierigkeiten zwischen Kunde und Bank im direkten Kontakt mit diesen

schnell und zufriedenstellend beigelegt werden können, ohne dass ein Schlichtungsverfahren geführt werden muss. Oft genügt es schon, telefonisch oder schriftlich die richtige Ansprechstelle in der Bank für den Beschwerdeführer zu finden.

Dieser vorherige Versuch des Bankkunden, mit seinem Kreditinstitut eine Lösung zu finden, bevor



*Ombudsmann
MR iR Mag. Herbert Beisteiner*

wir in einem Verfahren schlichtend tätig werden, ist in der Schlichtungsordnung vorgeschrieben und wird von uns auch aktiv gefördert. Kann das Problem nicht auf diese Weise gelöst werden, wird, soweit die Schlichtungszuständigkeit gegeben ist, im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens die Streitigkeit zwischen Bank und Bankkunde entschieden.

Der Schlichtungsspruch des Ombudsmannes ist für die Bank bis EUR 4.000 bindend. Akzeptiert jedoch der Beschwerdeführer den Schlichtungsspruch nicht, so steht ihm weiterhin der Weg zum Gericht offen.

Fundamente der Schlichtungsstelle

- Unabhängigkeit
- Weisungsfreiheit
- Vertraulichkeit
- Kompetenz
- Neutraler Vermittler
- Bindender Schlichtungsspruch

Die Schlichtungsstelle ist zuständig für Beschwerden im Zusammenhang mit

- Bareinzahlungen auf ein Konto (Girokonto, Sparbuch) sowie allen mit der Führung des Kontos erforderlichen Vorgängen
- inländischen und grenzüberschreitenden Überweisungen (im EU-Raum)
- Internetbanking, electronic banking; Abschluss von Bankgeschäften per Telefon, E-Mail, Fax, Internet, etc.
- der Verlegung des Girokontos zu einer anderen Bank
- Konsumentenkreditverträgen
- Informationen bei der Vergabe von Krediten zur Errichtung, zum Ankauf und zur Sanierung von Eigentumswohnungen und Häusern im Eigentum
- Bankgeschäften unter Verwendung von Zahlungskarten (Bankomatkarten, Kreditkarten, Prepaid-cards, etc.)

Der unabhängige, weisungsfreie Ombudsmann sorgt für eine rasche Behandlung der Beschwerden und für eine objektive Entscheidung.

Im Jahr 2009 gab es insgesamt 102 schriftliche Beschwerden und Anfragen. Davon wurden 25 als Schlichtungsverfahren geführt.

Die Schlichtungsstelle hilft auch bei allgemeinen Anfragen weiter. Beispielsweise versucht sie, für ratsuchende Bankkunden im Rahmen des FINNET auch Informationen und Kontakte zu Ombuds- und Schlichtungsstellen in anderen EU- bzw. EWR-Ländern bereitzustellen.

Allgemeine Rechtsauskünfte oder eine Rechtsberatung können allerdings nicht gegeben werden.

Nicht tätig wird die Schlichtungsstelle, wenn...

- der Beschwerdegegenstand bereits von einem Gericht oder einer anderen notifizierten Schlichtungsstelle anhängig ist oder war,
- eine Strafanzeige vorliegt,
- der Anspruch bereits verjährt ist, oder
- das Verfahren eine Entscheidung erfordert, die ohne Klärung einer Rechtsfrage von grundsätzlicher oder allgemeiner Bedeutung nicht möglich ist.

Die **Homepage** bietet für Interessierte neben umfassenden Informationen über die Schlichtungsstelle auch Wissenswertes

- zur Sicherheit beim E-Banking
- dem neuen SEPA-Zahlungsverkehr
- zum „Phishing“

Die wichtigsten Informationen werden auch in einer englischen Version angeboten.

Ausländische Kreditinstitute in der Schlichtungsstelle

Es ist erfreulich, dass immer mehr Kreditinstitute aus dem EWR, die im Rahmen der Niederlassungsfreiheit in Österreich tätig werden, sich der Schlichtungsstelle anschließen.

Kontaktdaten:

Gemeinsame Schlichtungsstelle
der Österreichischen Kreditwirtschaft
A-1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63
Telefon +43 (1) 505 42 98
Fax +43 (1) 505 44 74
E-Mail: office@bankenschlichtung.at
Internet: www.bankenschlichtung.at

Tätigkeitsbericht der Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB

Seit 1992 werden beim VÖB Meinungsverschiedenheiten zwischen den Mitgliedsinstituten des Verbandes und deren Kunden geschlichtet. Die Schlichtung bewegt sich dabei – je nachdem welches Sachgebiet betroffen ist – entweder im gesetzlichen oder im freiwilligen Raum. Auf gesetzlicher Grundlage, die ihre Wurzeln im europäischen Recht hat, findet die Schlichtung statt in den Bereichen Zahlungsdienste und Fernabsatz von Finanzdienstleistungen. Dasselbe gilt ab 11. Juni 2010 für die Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten, die das Verbraucherkreditrecht betreffen. Freiwillig werden beim VÖB alle übrigen bankspezifischen Streitigkeiten geschlichtet. Sofern eine Schlichtung gesetzlich vorgesehen ist, können grundsätzlich auch Meinungsverschiedenheiten von Geschäftskunden geschlichtet werden. Eine Schlichtung der Meinungsverschiedenheiten von Existenzgründern mit deren Instituten ist nicht möglich.

Mit der gesetzlichen Schlichtung ist der VÖB auf Grundlage der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung aus dem Jahr 2000 als erster kreditwirtschaftlicher Spitzenverband öffentlich-rechtlich beliehen worden. Wirksam wurde die Beleihung mit Veröffentlichung des entsprechenden Genehmigungsbescheids des Bundesministeriums der Justiz und der Verfahrensordnung des VÖB im Bundesanzeiger am 4. Mai 2001. Die Schlichtungsaufgabe ging damit von der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank auf den VÖB über. Weiterhin zuständig blieb die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank hingegen für die Schlichtung solcher Meinungsverschiedenheiten, die Mitgliedsinstitute betreffen, die nicht gleichzeitig auch am Schlichtungsverfahren des VÖB teilnehmen.

Eingerichtet wurde die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank ursprünglich im Zuge des Überweisungsgesetzes, das am 14. August 1999 in Kraft trat und der Umsetzung der Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Januar 1997 über grenzüberschreitende Überweisungen (sog. Überweisungsrichtlinie) diente. Nach Art. 10 der Richtlinie tragen die Mitgliedstaaten dafür Sorge, dass angemessene und wirksame Beschwerde- und Abhilfeverfahren zur Beilegung etwaiger Streitigkeiten zwischen einem Auftraggeber und seinem Institut bzw. zwischen einem Begünstigten und seinem Institut vorhanden sind, gegebenenfalls unter Benutzung bestehender Verfahren. Erstmals für den Finanzdienstleistungsbereich kam damit die bereits seit Anfang der 90-er Jahre erkennbare Tendenz des europäischen Gesetzgebers zu einem umfassenden Verbraucherschutz zum Ausdruck. Ein Kernstück bildet die Möglichkeit einer außergerichtlichen oder alternativen Streitbeilegung (alternative dispute resolution oder ADR). ADR ist die Sammelbezeichnung für verschiedene außergerichtliche Verfahren wie z. B. die Schlichtung, die als gemeinsames Merkmal auf einen autoritativen Streitentscheid durch einen Richter verzichten und eine selbstverantwortete Konsenslösung anstreben. Der ADR-Gedanke sollte sich in den folgenden Jahren wie ein roter Faden durch alle weiteren Regelwerke aus Brüssel mit finanzwirtschaftlichem Hintergrund ziehen. Zu nennen wären etwa die Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr (2000), die Richtlinie über den Fernab-

satz von Finanzdienstleistungen (2002), die Richtlinie über Zahlungsdienste im Binnenmarkt (2007) sowie die Verbraucherkreditrichtlinie (2008). Durch die Zahlungsdiensterichtlinie aus 2007 sind sowohl die Überweisungsrichtlinie als auch Teile der Fernabsatzrichtlinie aufgehoben worden. In deutsches Recht umgesetzt wurde die Zahlungsdiensterichtlinie – unter Aufhebung des Überweisungsgesetzes – zum 31. Oktober 2009. Zu den Zahlungsdiensten zählen u. a. das Ein- und/oder Auszahlungs-, das Lastschrift-, Überweisungs-, Zahlungskarten- sowie das Finanztransfergeschäft.

Inzwischen kann die Idee der außergerichtlichen Streitbeilegung als etabliert und der VÖB-Ombudsmann bereits als Institution bezeichnet werden, die von den Verbrauchern gern und häufig in Anspruch genommen wird. Dies hat zwei Gründe: die breite Kommunikation über dieses Thema in der Öffentlichkeit einerseits sowie die relativ hohen Erfolgsaussichten bei fehlendem Kostenrisiko andererseits, die ein Schlichtungsverfahren beim VÖB bietet. Gerade in Fernsehen, Presse und Rundfunk erscheinen regelmäßig verbraucherorientierte Beiträge, die sich unter Nennung auch der Kundenbeschwerdestelle des VÖB mit der Schlichtung im Bereich der deutschen Kreditwirtschaft befassen. Die Streitschlichtung beim VÖB ist damit zu einem integralen Bestandteil einer neuen Streitkultur in Deutschland geworden.

Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

Seit 1. September 2003 ist Klaus Wangard Ombudsmann der Öffentlichen Banken. Er übernahm das Amt von Prof. (em.) Dr. Walther Hadding. Bis Ende Oktober 2002 war Klaus Wangard Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Hamm und dort seit September 1987 bis zu seiner Pensionierung Vorsitzender des neu gegründeten Fachsenates für bankrechtliche Streitigkeiten. Sein Stellvertreter ist Prof. Dr. Reinhard Welter, Universität Leipzig, Juristenfakultät, und Leiter des Instituts für Deutsches und Internationales Bank- und Kapitalmarktrecht an der Universität Leipzig.

Verfahrensablauf

Das Vorverfahren

Das Verfahren ist in der vom Bundesministerium der Justiz genehmigten „Verfahrensordnung für die Schlichtung im Bereich des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)“ geregelt und zweigeteilt: in ein Vorverfahren bei der Kun-

denbeschwerdestelle und das Verfahren beim Ombudsmann. Im Rahmen des Vorverfahrens prüft die Kundenbeschwerdestelle neben der Zuständigkeit des VÖB auch die Zulässigkeit des Schlichtungsverfahrens. Ziel des Vorverfahrens ist, durch die Einholung von – auch ergänzenden – Stellungnahmen bereits im Vorfeld eine Einigung in der Sache zwischen dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Kreditinstitut herbeizuführen.

Das Schlichtungsverfahren ist als schriftliches Verfahren ausgestaltet. Die Beschwerden sind daher schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und unter Beifügung der zum Verständnis und zur Prüfung erforderlichen Unterlagen bei der Kundenbeschwerdestelle einzureichen.

Die Kundenbeschwerdestelle teilt dem Beschwerdeführer sodann zusammen mit einer Eingangsbestätigung mit, ob sich die betroffene Bank dem Schlichtungsverfahren des VÖB angeschlossen hat. Eine Übersicht der am Verfahren teilnehmenden Institute findet sich auf Seite 35. Gleichzeitig wird der Beschwerdeführer durch Zusendung der Verfahrensordnung über den weiteren Gang des Verfahrens informiert und gebeten, auf einer vorbereiteten Erklärung u. a. zu bestätigen, dass der



VÖB-Kundenbeschwerdestelle: Frank Lücke und Petra Ferrazzoli

Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig ist. Sofern erforderlich, bittet die Kundenbeschwerdestelle den Beschwerdeführer außerdem um Ergänzung seines Vortrags bzw. um Vervollständigung der Unterlagen.

Die Kundenbeschwerdestelle

Die Kundenbeschwerdestelle besteht aus einem Volljuristen und einer Sekretärin.

Die Arbeit der Stelle wird dv-technisch unterstützt, um die einzelnen Verfahrensschritte schnell und effektiv abarbeiten, jederzeit und sofort über den aktuellen Verfahrensstand Auskunft geben sowie das Datenmaterial statistisch auswerten zu können.

Zur Durchführung des Vorverfahrens gehört auch die Beantwortung der zahlreichen telefonischen Anfragen, von denen viele die Kundenbeschwerdestelle auch noch nach Unterbreitung des Schlichtungsvorschlags durch den Ombudsmann erreichen. Rechtsberatung oder Stellungnahmen zu den geschilderten Problemen sind der Kundenbeschwerdestelle im Hinblick auf das Rechtsdienstleistungsgesetz allerdings nicht gestattet.

Die Anschrift der Kundenbeschwerdestelle ist im Abschnitt *Kontakt* abgedruckt.

Der Ombudsmann (schwedisch *ombudsman*: Vermittler) erfüllt die Aufgabe eines unparteiischen Schiedsmannes. In Schweden gibt es die Institution bereits seit 200 Jahren. Dort ist ein Ombudsmann eine vom Parlament ernannte, unabhängige Vertrauensperson, die Beschwerden der Bürger über die Verwaltung nachgeht. Teilweise hat der Ombudsmann in den politischen Systemen Skandinaviens sogar Verfassungsrang, besitzt ein Fragerecht im Parlament und darf parlamentarische Untersuchungen einleiten sowie Gesetzesinitiativen einbringen. Die Einrichtung des Ombudsmanns dient dort mithin der Stärkung des Vertrauens der Bürger in Politik und Verwaltung und beruht auf dem Wunsch, bei allen Entscheidungen einen möglichst breiten Konsens in der Bevölkerung zu erzielen.

In den 1970-er Jahren verbreitete sich die Institution des Ombudsmanns mit dem aufkommenden Verbraucherschutzgedanken weltweit. Insbesondere in Deutschland fungiert der Ombudsmann ausschließlich als obligatorische und/oder nichtobligatorische außergerichtliche Streit-schlichtungsstelle in privatrechtlicher Form.

Zuständigkeit

Ergibt sich im Rahmen der formalen Prüfung, dass sich die Beschwerde gegen ein Kreditinstitut richtet, das sich freiwillig einem anderen Schlichtungsverfahren angeschlossen hat, wird die Beschwerde bei gleichzeitiger Benachrichtigung des Beschwerdeführers an die zuständige Schlichtungsstelle abgegeben. Der Abschnitt Kontaktdaten enthält eine Übersicht über die für diese Kreditinstitute bestehenden Schlichtungsstellen. Bei Fehlen einer solchen erhält der Beschwerdeführer sein Schreiben bzw. seine Unterlagen wieder zurück, es sei denn, es handelt sich um eine Beschwerde aus dem Bereich der gesetzlichen Schlichtung. In diesem Fall erfolgt eine Abgabe an die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank.

Wendet sich der Beschwerdeführer als Kunde einer Bank in einem europäischen Mitgliedstaat an die Kundenbeschwerdestelle, so informiert ihn diese als „nächstgelegenes System“ im Rahmen des grenzüberschreitenden europäischen Netzwerkes für außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen (FIN-NET) über das für ihn „zuständige System“ im Ausland und wie er sich an dieses wenden kann. Eine Weiterleitung der Beschwerde dorthin erfolgt nicht. Die Fälle grenzüberschreitender Transaktionen/Überweisungen von Deutschland in das europäische Ausland fallen nicht hierunter, wenn sich der Beschwerdeführer mit Wohnsitz in Deutschland und als Kunde des mit der Transaktion beauftragten deutschen Instituts über dieses beschwert.

Zulässigkeit

Das Schlichtungsverfahren dient vorrangig der Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen den Mitgliedsinstituten des VÖB, die sich dem Verfahren angeschlossen haben, und deren privaten Kunden (Verbrauchern). Es ist daher nur bei verbrauchertypischen Beschwerden zulässig, d. h. der streitige Geschäftsvorfall darf nicht im Zusammenhang mit der gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden stehen. Diese Einschränkung gilt nicht, wenn es sich um eine Angele-

genheit handelt, die den Bereich der gesetzlichen Schlichtung betrifft. In diesem Fall können auch Selbständige oder Firmen bzw. Existenzgründer eine Beschwerde einreichen.

Keine verbrauchertypische Streitigkeit liegt dann vor, wenn es sich um eine Beschwerde aus dem Bereich des öffentlichen Rechts handelt. Dies ist dann der Fall, wenn Gegenstand der Beschwerde kein zu privaten Zwecken vorgenommenes Rechtsgeschäft ist, sondern ein Verwaltungsakt, z. B. der Bewilligungsbescheid einer Förderbank.

Darüber hinaus verlangt das Vorliegen einer Meinungsverschiedenheit, dass sich der Kunde zuvor bereits beschwerdeführend an sein Institut gewandt hat, um diesem die Möglichkeit zur Abhilfe zu geben, dabei aber erfolglos geblieben ist. Außerdem können sich nur die Kunden der Mitgliedsinstitute des Verbandes in eben dieser Eigenschaft mit einer Beschwerde an den VÖB wenden. Voraussetzung ist also eine vertragliche Beziehung zwischen dem Beschwerdeführer und der Bank. Diese fehlt beispielsweise im Falle des als Beschwerdeführer auftretenden Insolvenzverwalters eines Bankkunden.

Nach der Verfahrensordnung explizit ausgeschlossen ist eine Schlichtung insbesondere dann, wenn der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist oder war bzw. vom Kunden während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird, z. B. im Rahmen einer Vollstreckungsgegenklage. Darüber hinaus ist das Verfahren unzulässig, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe – mangels Aussicht auf Erfolg – abgewiesen oder die Streitigkeit bereits durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist, wobei es auf die Wirksamkeit des Vergleichs grundsätzlich nicht ankommt. Unzulässig ist eine Beschwerde des Weiteren, wenn die Angelegenheit schon Gegenstand in einem anderen Schlichtungs- bzw. Güteverfahren war oder der streitgegenständliche Anspruch verjährt ist und die Bank sich ausdrücklich auf die Verjährung beruft. Auch scheidet eine Schlichtung aus, wenn sie die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage betreffen oder die Sachverhaltsaufklärung eine

Beweisaufnahme erforderlich machen würde. Schließlich steht der Zulässigkeit die Erstattung einer Strafanzeige durch den Kunden entgegen, es sei denn, der Beschwerdegegenstand, auf den sich die Anzeige bezieht, betrifft eine Streitigkeit nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes. Die Vorschrift regelt die Bereiche gesetzlicher Schlichtung.

Hält die Kundenbeschwerdestelle die Beschwerde für unzulässig, legt sie sie dem Ombudsmann zur Prüfung der Zulässigkeit vor. Verneint dieser die Zulässigkeit, erhält der Kunde vom Ombudsmann einen entsprechenden schriftlichen Bescheid. Das Verfahren ist damit beendet.

Stellungnahme des Kreditinstituts

Zulässige Beschwerden werden von der Kundenbeschwerdestelle dem betroffenen Kreditinstitut mit der Bitte um Stellungnahme zugeleitet. Die Bank muss innerhalb eines Monats bzw. einer Nachfrist von einem weiteren Monat zu der Beschwerde schriftlich Stellung nehmen. Die Stellungnahme wird dann dem Kunden zugeleitet, der seinerseits die Möglichkeit erhält, sich innerhalb eines Monats zu der Stellungnahme des Kreditinstituts zu äußern. Äußert er sich innerhalb dieser Frist nicht, wird die Angelegenheit als erledigt betrachtet und das Verfahren eingestellt, sofern das Institut der Beschwerde abgeholfen hat. Anderenfalls wird die Angelegenheit grundsätzlich dem Ombudsmann vorgelegt. Äußert sich der Beschwerdeführer hingegen und enthält seine Äußerung neue Aspekte, wird das Kreditinstitut um eine ergänzende Stellungnahme gebeten und das beschriebene Procedere beginnt von vorn.

Vorlage an den Ombudsmann

Sofern sich die Beschwerde nicht durch Abhilfe der betroffenen Bank oder in sonstiger Weise erledigt, wird sie dem Ombudsmann vorgelegt. Hierüber informiert die Kundenbeschwerdestelle sowohl den Beschwerdeführer als auch das betroffene Institut. Das Vorverfahren ist damit beendet.

Soweit er dies für erforderlich hält, kann der Ombudsmann eine ergänzende Stellungnahme oder Auskunft der Beteiligten einholen. Gemäß den oben genannten Zulässigkeitsvoraussetzungen führt er jedoch keine Beweisaufnahme durch, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden angetreten werden. Eine Vernehmung von Zeugen ist also nicht möglich.

Nach Prüfung der Rechtslage unterbreitet der Ombudsmann den Parteien unter Berücksichtigung von Treu und Glauben schriftlich und mit kurzer verständlicher Begründung einen Vorschlag, wie die Beschwerde beigelegt werden kann (Schlichtungsvorschlag). Als Vorschlag zur

Schlichtung im Sinne einer Wiederherstellung des Rechtsfriedens gilt dabei auch der Versuch des Ombudsmanns, bei dem Beschwerdeführer ein Verständnis dafür zu wecken, dass in seinem konkreten Einzelfall weder in Ansehung der Rechtslage noch unter Kulanzgesichtspunkten ein für ihn günstiger Vorschlag in der Sache in Betracht kommt. Gleichzeitig werden die Parteien gebeten, sich über die

Annahme zu erklären. Erklärt sich eine der Parteien innerhalb der vorgegebenen Frist von sechs Wochen nicht zu dem Vorschlag, wird davon ausgegangen,



dass sie diesen ablehnt. Nach Ablauf der Frist teilt die Kundenbeschwerdestelle den Beteiligten das Ergebnis mit. Kommt es nicht zu einer Einigung der Beteiligten über den Schlichtungsvorschlag, stellt die Kundenbeschwerdestelle auf Wunsch eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Abs. 3 Satz 3 EG-ZPO“. In zurzeit noch einem Bundesland (Baden-Württemberg) ist die Zulässigkeit einer zivilrechtlichen Klage u. a. bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten bis 750 € von der vorherigen erfolglosen Durchführung eines außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahrens vor einer Gütestelle abhängig. Die beliebigen Schlichtungsstellen sind als solche anerkannt.

Bei Nichtannahme hat der Schlichtungsvorschlag weder für den Kunden noch für das betroffene Kreditinstitut bindende Wirkung. Beiden Beteiligten steht in diesem Fall der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen. Die Möglichkeit einer nachträglichen Änderung des Schlichtungsvorschlags ist aus diesem Grund in der Verfahrensordnung nicht vorgesehen.

Verfahrensgrundsätze

Vertraulichkeit

Die Mitarbeiter der Kundenbeschwerdestelle und der Ombudsmann sind über alle ihnen im Rahmen des Schlichtungsverfahrens über die Beteiligten bekannt gewordenen Tatsachen zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Aufwendungen

Das Schlichtungsverfahren ist für den Kunden kostenlos. Eigene Auslagen und Aufwendungen für eine etwaige sachkundige Vertretung im Verfahren hat der Kunde selbst zu tragen.

Qualifikation des Ombudsmanns

Der Ombudsmann muss die Qualifikation zum Richteramt besitzen. Er ist unabhängig und an Weisungen nicht gebunden.

Verjährungshemmung

Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens (Vorverfahren, Schlichtungsverfahren) gilt die Verjährung für die Ansprüche des Kunden als gehemmt.

Inanspruchnahme der Kundenbeschwerdestelle

Im Jahr 2009 erreichten die Kundenbeschwerdestelle des VÖB insgesamt 631 Eingaben. Damit ist im Vergleich zum Vorjahr wiederum ein leichter Zuwachs zu verzeichnen. 285 Beschwerden richteten sich dabei gegen inländische Institute, die nicht am Schlichtungsverfahren des VÖB teilnehmen und daher an die zuständigen Schlichtungsstellen abgegeben wurden. Eine weitere Beschwerde betraf eine Bank mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedstaat. Hier erhielt der Beschwerdeführer Informationen zu der Schlichtungsstelle im betreffenden Mitgliedstaat, um sich direkt dorthin wenden zu können. 62 Beschwerden haben die Beschwerdeführer wieder zurückgezogen, und 27 mal wurde die Kundenbeschwerdestelle um die Erteilung allgemeiner Auskünfte gebeten. Die zahlreichen telefonischen Anfragen sind darin nicht enthalten.

Schlichtungsvorschläge

Von den 318 Beschwerden, die in das Schlichtungsverfahren des VÖB fielen, wurden dem Ombudsmann bislang 142 Fälle vorgelegt. Sein Vorschlag fiel in 28 % der Fälle zu Gunsten der Beschwerdeführer aus. Hierzu zählen auch die angeregten Vergleiche. Der Anteil der Entscheidungen des Ombudsmannes über die Unzulässigkeit der Beschwerde an der Zahl der Schlichtungsvorschläge zu Lasten der Beschwerdeführer betrug 46 %. Lässt man die unzulässigen Beschwerden außer Betracht, steigt der Anteil der Vorschläge des Ombudsmannes zu Gunsten der Beschwerdeführer auf 41 %. Interessant dabei ist, dass die Vorschläge zu Gunsten der Beschwerdeführer seitens der Kreditinstitute in 51 % der Fälle akzeptiert, die Vorschläge zu Gunsten der Kreditinstitute hingegen von den Beschwer-

defühern mit einer Quote von 82 % abgelehnt wurden.

Hauptgründe für eine Abweisung wegen Unzulässigkeit waren die Notwendigkeit einer Vernehmung von Zeugen sowie die Verjährung der geltend gemachten Ansprüche.

Erledigung im Vorverfahren

Weitere 105 Vorgänge und damit 34 bzw. 43 % aller in das Schlichtungsverfahren gefallenen Fälle einschließlich bzw. ausschließlich der wieder zurückgezogenen Beschwerden haben sich bereits im Vorverfahren erledigt. In 63 % dieser Fälle konnte noch vor Einschaltung des Ombudsmannes eine für die Beschwerdeführer günstige Lösung erzielt werden. In den übrigen Fällen ließ sich der Streit dadurch beilegen, dass der Vorgang nachvollziehbar erläutert bzw. ein Missverständnis aufgeklärt wurde. Die Zahlen sprechen damit für die hohe Akzeptanz, die das Schlichtungsverfahren mittlerweile bei den Kreditinstituten gefunden hat.

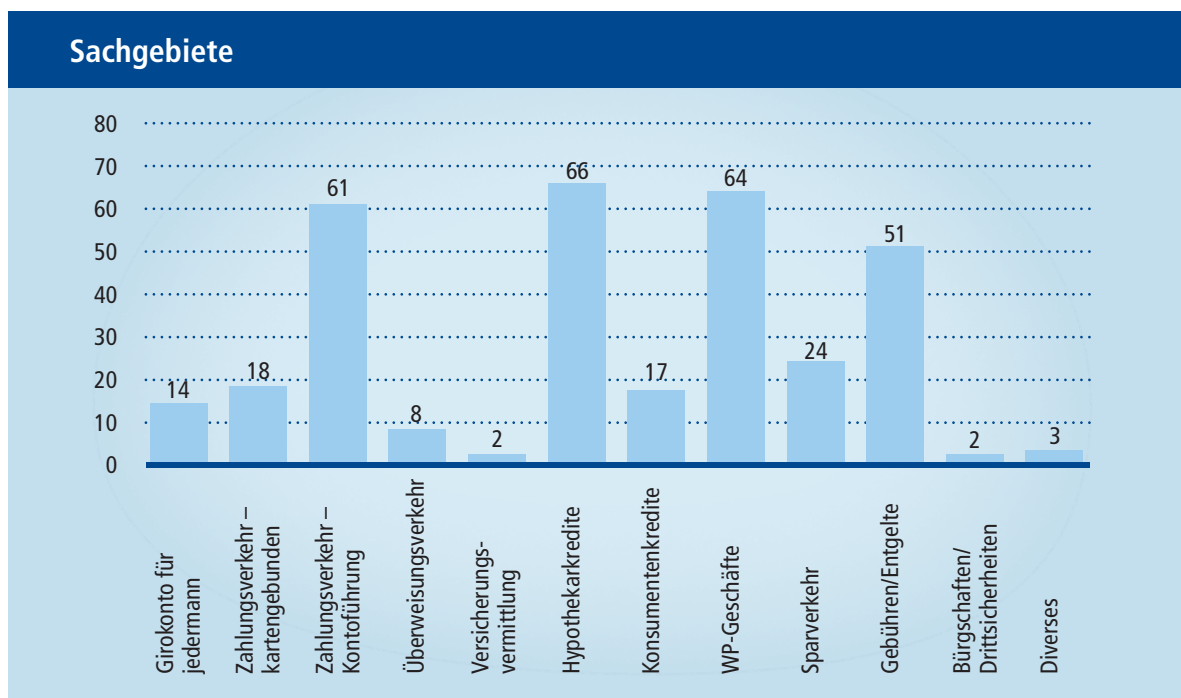
9 Beschwerdeverfahren befinden sich noch in der Bearbeitung, weil die Fristen noch nicht abgelaufen sind, innerhalb derer sich die Parteien zu den Stel-

lungnahmen der Institute oder zu den ihnen unterbreiteten Schlichtungsvorschlägen äußern können.

Schwerpunkte

Die Beschwerden kamen in diesem Jahr schwerpunktmäßig aus den Bereichen Zahlungsverkehr und Kontoführung, Kreditgeschäft, Wertpapiergeschäft sowie aus dem Bereich Gebühren und Entgelte.

Mit 14 Fällen aus dem Anwendungsbereich der Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses (ZKA) zum sog. Girokonto für jedermann lag deren Anteil an der Gesamtzahl der in 2009 eingegangenen Beschwerden bei 2,2 %. Damit setzte sich der schon in den Vorjahren zu verzeichnende Abwärtstrend von Beschwerden rund um das Girokonto für jedermann im Jahr 2009 weiter fort. Betrachtet man nur die Beschwerden, die in das Schlichtungsverfahren fielen, und lässt dabei die Beschwerden außer Betracht, die wieder zurückgenommen wurden, steigt der Anteil auf 5,47 %. In 23 % der Beschwerden zum Girokonto für jedermann stellte sich zu Gunsten der Kunden heraus, dass das betroffene Institut die ZKA-Empfehlung „Girokonto für jedermann“ nicht beachtet hat. Das bedeutet, dass trotz vorheriger

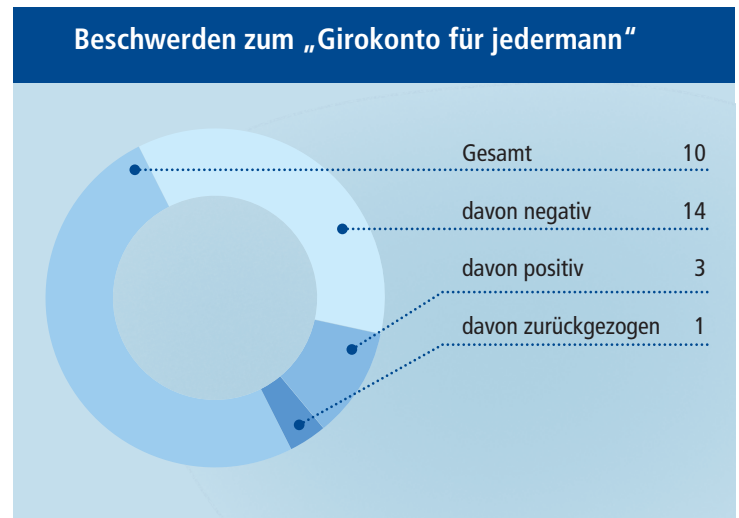


Ablehnung durch die betroffene Bank nach Durchführung des Beschwerdeverfahrens ein Girokonto für den Beschwerdeführer eröffnet bzw. weitergeführt wurde. In den übrigen Fällen blieb es bei der Entscheidung zu Lasten des Beschwerdeführers.

Am 14. Juli 2006 hatte die Bundesregierung ihren vierten Bericht zur Umsetzung der Empfehlung des ZKA zum Girokonto für jedermann vorgelegt. Neben einer Änderung des Kontopfändungsrechts hatte sie darin eine Verpflichtung der einzelnen Kreditinstitute gefordert, Bürgerinnen und Bürgern auf Wunsch ein Girokonto für jedermann zu eröffnen beziehungsweise ein solches Konto weiterzuführen, soweit Unzumutbarkeitsgründe nicht entgegenstehen. Ferner sollten die Institute sich verpflichten, die Schlichtungssprüche ihrer Schlichtungsstelle – soweit sie die Thematik ‚Girokonto für jedermann‘ betreffen – als bindend zu akzeptieren. Die Schaffung eines gesetzlichen Kontrahierungszwangs wurde für nicht erforderlich erachtet.

Am 10. Juli 2009 ist im Bundesgesetzblatt das Gesetz zur Reform des Kontopfändungsrechts veröffentlicht worden. Sein Kernstück ist der Anspruch auf Umwandlung eines bestehenden Girokontos in ein so genanntes Pfändungsschutz- oder P-Konto, für dessen Guthaben automatisch Pfändungsschutz in Höhe eines Sockelfreibetrags von derzeit 985,15 Euro gewährt wird. Dieser soll nach der amtlichen Begründung insbesondere die Blockadewirkung einer Kontopfändung im Hinblick auf den bargeldlosen Zahlungsverkehr beseitigen helfen, die im Rahmen der Diskussion über ein Recht auf ein Girokonto für jedermann als besonderer Mangel identifiziert wurde. Das Gesetz tritt in seiner ersten Stufe am 1. Juli 2010 in Kraft.

Bereits am 16. Dezember 2008 hatte die Bundesregierung ihren fünften Bericht zur Umsetzung der Empfehlung des ZKA zum Girokonto für jedermann veröffentlicht. Darin erhebt sie die Forderung, neben der Reform des Kontopfändungsschutzes nun kumulativ die beiden weiteren durch die Kreditwirtschaft zu schaffenden (o. g.) Komponenten treten zu lassen. Der von der Kreditwirtschaft zuletzt gemeldete (weitere) Zuwachs an Girokonten für jeder-



mann in Höhe von knapp 150.000 sei nicht belastbar, weil darin auch Fälle enthalten seien, in denen lediglich ein normales in ein Girokonto für jedermann umgewandelt worden sei. Unberücksichtigt lässt die Bundesregierung dabei allerdings zum einen beispielsweise den von der Bundesagentur für Arbeit gemeldeten Rückgang an Zahlungsanweisungen zur Verrechnung, welche an Zahlungsempfänger versandt werden, die unverschuldet über kein Girokonto verfügen. Zum anderen wird übersehen, dass auch im Fall eines umgewandelten Kontos die weitere Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr ermöglicht wird, wie es Ziel der ZKA-Empfehlung ist. Schließlich wird völlig außer Acht gelassen, dass die Nichtumsetzung eines Schlichtungsspruchs durch ein Kreditinstitut die klare Ausnahme darstellt. Damit bleibt es im Ergebnis dabei, dass – wie die Bundesregierung selbst einräumt – eindeutiges und aussagekräftiges Zahlenmaterial hinsichtlich derjenigen Bürgerinnen und Bürger, die unverschuldet kein eigenes Girokonto besitzen, nicht verfügbar ist. Nur derartige Zahlenmaterial aber vermag die von der Bundesregierung geforderten Maßnahmen – wie im Übrigen auch einen gesetzlichen Kontrahierungszwang – überhaupt zu rechtfertigen.

Der turnusgemäß alle zwei Jahre von der Bundesregierung zu erstellende Bericht dient der Unterrichtung des Deutschen Bundestages, der auf dieser Grundlage über weitere Maßnahmen beschließt.

Schlichtungsvorschläge

Kontoführung und Zahlungsverkehr

Verspätete Reklamation eines Kreditkartenumsatzes

Die Beschwerdeführerin unterhält bei der Bank ein Kreditkartenkonto, das sie nur als Sparkonto nutzt. Im Zahlungsverkehr wird die Karte von ihr nicht eingesetzt. Am 31. Dezember wurde unter Einsatz der Daten ihrer Kreditkarte ein Flug gebucht. Den entsprechenden Umsatz auf der Kreditkartenabrechnung stellte die Beschwerdeführerin am 1. Oktober des Folgejahres fest und begehrte mit ihrer Beschwerde eine Erstattung des Betrags, da sie die Verfügung nicht vorgenommen habe. Sowohl die Kreditkarte als auch die PIN befänden sich noch unbenutzt im Briefumschlag in ihrer Wohnung. Die Bank lehnte eine Erstattung ab, da nach ihren Geschäftsbedingungen und gemäß internationaler Richtlinien dem Kreditinstitut eine Reklamation innerhalb von vier Wochen gemeldet werden müsse. Die Beschwerdeführerin wies diesen Einwand unter Hinweis auf Zeitmangel sowie darauf zurück, dass sie die Abrechnungen wegen der ausschließlichen Nutzung des Kredit- als Sparkontos nicht regelmäßig überprüft hätte.

Nach Ansicht des Ombudsmanns konnte die Beschwerde keinen Erfolg haben. Zwar bestünde grundsätzlich ein Anspruch der Beschwerdeführerin auf Wiedergutschrift. Der Bank stehe ihrerseits nämlich dann kein Aufwendererstattungsanspruch zu, wenn die Kartenverfügung von dem Karteninhaber nicht autorisiert sei. Beweispflichtig für das Bestehen eines Aufwendererstattungsanspruchs sei immer derjenige, der den Anspruch geltend mache, vorliegend also die Bank. Diese sei den Beweis aber schuldig geblieben. Andererseits folge aus dieser Beweislastverteilung ein Interesse der Bank, unverzüglich darüber informiert zu werden, dass eine Verfügung nicht autorisiert sei. Nur zeitnah ließen sich die notwendigen Ermittlungen anstellen, um den Nichtberechtigten ausfindig zu machen und Rückgriff ihm gegenüber zu nehmen. Aus diesem Grund sei den

Karteninhabern in den Geschäftsbedingungen eine Frist von vier Wochen gesetzt, um die Unverzüglichkeit der Ermittlungen zu ermöglichen. Dabei könne dahinstehen, ob eine taggenaue Einhaltung der Frist in jedem Fall gefordert werden könne. Vorliegend sei die Frist jedenfalls deutlich überschritten. Für diese Fristüberschreitung gebe es auch keine Rechtfertigung. Auch wenn das Kreditkartenkonto lediglich als Sparkonto genutzt werde, würde das die Beschwerdeführerin nicht ihrer Pflicht entheben, die Verfügungen regelmäßig zu überprüfen. Der Einwand übermäßiger beruflicher Inanspruchnahme könne nicht dazu führen, die Überwachung des Kontos auf die Bank abzuwälzen. Durch die Pflichtverletzung habe die Beschwerdeführerin die Beweismöglichkeiten ihrer Bank nachhaltig verschlechtert. Diese hätte daher im Fall der Wiedergutschrift einen Schadensersatzanspruch gegen die Beschwerdeführerin in derselben Höhe, so dass sie das Konto der Beschwerdeführerin sofort wieder entsprechend belasten könnte.

Umbuchung in die Insolvenzmasse

Die Beschwerdeführerin und ihr Ehemann unterhielten bei der Bank ein gemeinsames Girokonto sowie jeder für sich ein Kreditkartenkonto. Nach Anmeldung der Insolvenz des Ehemanns wurden das Girokonto gesperrt, die beiden Kreditkartenkonten aufgelöst und die Guthaben auf das gemeinsam geführte Girokonto umgebucht. Das Kreditkartenkonto der Beschwerdeführerin wies zu diesem Zeitpunkt ein Guthaben von ca. 53.000 € auf. Diesen Betrag forderten nun sowohl die Beschwerdeführerin als auch der Insolvenzverwalter des Ehemanns von der Bank. Die Bank verteidigte ihr Vorgehen mit dem Hinweis, dass es sich bei der Umbuchung der Guthaben um ein standardisiertes Verfahren gehandelt habe. Da über die Anspruchsberechtigung zwischen der Beschwerdeführerin und dem Insolvenzverwalter keine Einigung habe erzielt werden können, werde sie den Betrag an keinen der beiden Kontoinhaber auszahlen.

Der Ombudsmann fand es erstaunlich, dass das Institut auf den Vorwurf der Beschwerdeführerin,

ohne jede Weisung die Umbuchung vorgenommen zu haben, lediglich auf ihr standardisiertes Verfahren verweise. Seiner Ansicht nach dürfte sich keine Rechtsgrundlage finden lassen, mit Hilfe eines standardisierten Verfahrens rechtswidrige Verfügungen vorzunehmen. Gerade einem Bankinstitut müsste wegen der weitreichenden Konsequenzen, beispielsweise in einem Erbfall, der Unterschied zwischen einer alleinigen und einer gemeinsamen Kontoinhaberschaft bekannt sein. Ebenso wichtig sei die Trennung auch im Fall der Insolvenz eines Ehepartners. Von der Insolvenz werde nur das Vermögen des insolventen Teils betroffen. Insoweit möge die sofortige Auflösung des Kreditkartenkontos des Ehemanns gerechtfertigt gewesen sein. Dagegen seien rechtfertigende Gründe für die gleichzeitige Auflösung des Kreditkartenkontos der Beschwerdeführerin nicht erkennbar. Solche seien auch von der Bank nicht vorgetragen worden, sehe man von dem rechtlich nichtssagenden Hinweis auf das standardisierte Verfahren ab. Aber selbst bei einer berechtigten Auflösung auch dieses Kontos hätte das Guthaben der Beschwerdeführerin separiert werden müssen und nicht auf das Gemeinschaftskonto übertragen werden dürfen. Der Ombudsmann forderte das Institut daher auf, die Umbuchung auf das Gemeinschaftskonto möglichst schnell wieder rückgängig zu machen und das Geld auf ein in der alleinigen Kontoinhaberschaft der Beschwerdeführerin stehendes Konto zu überführen. Eventuelle Schwierigkeiten mit dem Insolvenzverwalter habe dabei allein die Bank auszutragen.

Folgen eines Oktoberfestbesuchs

Die Beschwerdeführerin wandte sich infolge eines angeblichen Missbrauchs sowohl ihrer ec- als auch ihrer Kreditkarte an den Ombudsmann. Am 27. September sei ihr während eines Besuchs des Oktoberfests ihr Portemonnaie mit den beiden Karten gestohlen worden. Mit der Kreditkarte wurde noch am selben Abend ein Betrag von 500 €, mit der ec-Karte ein Betrag von insgesamt 2.560 € an einem Geldautomaten abgehoben. Die 2.560 € wurden dem Girokonto der Beschwerdeführerin

mit Wert 27. September belastet. Eine Erstattung lehnte die Bank ab, da die Abhebungen ohne Fehleingabe mit korrekter PIN erfolgt seien. Die Beschwerdeführerin bestritt, PIN und Karten gemeinsam aufbewahrt zu haben. Außerdem sei ihr Dispositionskredit ohne ihr Wissen und gegen ihren Willen von 500 € auf 4.000 € erhöht worden. Der Erhöhung habe sie schriftlich im Oktober widersprochen. Was die Kreditkarte angehe, so sei diese auf Grund von Fehleingaben im Urlaub zur Zeit der hier fraglichen Abhebungen noch gesperrt gewesen.

In seinem den Parteien unterbreiteten Schlichtungsvorschlag schloss sich der Ombudsmann unter Hinweis auf die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs der Auffassung der Bank an, wonach von einer Sorgfaltspflichtverletzung seitens der Beschwerdeführerin auszugehen sei. Nach dem derzeitigen Sicherheitsstand der Automatenysteme sei eine Entschlüsselung von Daten durch Unbefugte auszuschließen. Es gelte mithin bei richtiger Eingabe der PIN gleich beim ersten Versuch der Beweis des ersten Anscheins dahin, dass der Unbefugte nur durch eine Sorgfaltspflichtverletzung des Karteninhabers Kenntnis von der PIN erlangt haben kann. Auch Anhaltspunkte für eine Ausspähung der PIN bei einem vorherigen Abhebungsversuch der Beschwerdeführerin, die eine andere Schlussfolgerung rechtfertigen könnten, seien nicht ersichtlich. Soweit die Beschwerdeführerin darauf abhebe, dass die Kreditkarte auf Grund früherer Fehleingaben gesperrt gewesen sein müsste, habe die Bank dargelegt, dass es sich nicht um vier aufeinanderfolgende Fehleingaben gehandelt habe, sondern die Beschwerdeführerin bei vier Abhebungsvorgängen zunächst jeweils eine falsche, dann jedoch stets die richtige PIN eingegeben habe. Diese Versehen hätten aber keine Kartensperre zur Folge gehabt, wie die Beschwerdeführerin selber hätte bemerkt haben müssen, da sie ja nach jedem Fehlversuch problemlos Geld bekommen habe. Hinsichtlich ihres Einwands gegen die Erhöhung des Dispositionskredits sei darauf zu hinzuweisen, dass diese bereits im Juni-Kontoauszug ausgewiesen worden sei, also zeitlich lange vor dem Besuch des Oktoberfests im Septem-



ber. Der Widerspruch gegen die Erhöhung sei hingegen erst im Oktober erfolgt und damit für den zu beurteilenden Sachverhalt nicht relevant. Die Höhe des Dispositionskredits sei allerdings nicht identisch mit dem Tageslimit für Abhebungen an einem Geldautomaten. Dieses betrage erfahrungsgemäß bei den meisten Instituten 2.000 €. Dafür dass es vorliegend abweichend von der üblichen Norm bei dem „ungeraden“ Betrag von 2.560 € gelegen und damit genau dem Gesamtbetrag der Abhebungen am 27. September entsprochen habe, hätte es einer weitergehenden Begründung bedurft. Da eine solche nicht gegeben worden sei, erscheine es angemessen, dass die Bank der Beschwerdeführerin den Differenzbetrag von 560 € zu den üblichen Limits erstatte.

Keine Chance für „Selbstzahler“ im Lastschriftverfahren

Die Beschwerdeführerin war Inhaberin eines Kreditkartenkontos bei der Bank. Nach den für diese Art der Karte geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden die Umsätze mit der Karte nach vorheriger Rechnungstellung im Wege des Einzugs ermächtigt per Lastschrift von dem Girokonto der Beschwerdeführerin bei ihrer Hausbank eingezogen. Nachdem eine Lastschrift mangels Deckung von der Hausbank wieder zurückgegeben worden war, wurde mit der Beschwerdeführerin zur Begleichung des offenen Betrags telefonisch eine Ratenzahlungsvereinbarung getroffen. Die Beschwerdeführerin nahm daraufhin drei Überweisungen zum Ausgleich des ausstehenden Betrags sowie ihrer weiteren, in der Zwischenzeit erfolgten Verfügungen mit der Kreditkarte vor. In der Folgezeit kam es sodann erneut zu Lastschriftrückgaben, woraufhin die Beschwerdeführerin in unregelmäßigen Abständen Beträge zum Ausgleich des Kreditkartenkontos überwies. Da immer wieder Rückstände auftraten, beauftragte die Bank ein Inkassounternehmen mit der Einziehung der offenen Forderung und kündigte schließlich die Geschäftsverbindung. Gegen die Einschaltung des Inkassobüros, die Restforderung sowie den Vorwurf des Kreditkartenmiss-

brauchs wandte sich die Beschwerdeführerin mit dem Hinweis, sie sei „Selbstzahlerin“ gewesen, so dass die Versuche des Einzugs per Lastschrift unrechtmäßig gewesen seien. Mangels vorheriger Mahnung seitens der Bank hätte auch das Inkassobüro nicht eingeschaltet werden dürfen. Ohne die ungerechtfertigten Mahngebühren aber sei ihr Konto ausgeglichen. Die Bank machte geltend, bei der Rückzahlungsvereinbarung habe es sich um ein einmaliges Entgegenkommen gehandelt, zumal es an Abreden wie Zahlungsziel oder Höhe der Überweisung für zukünftige Zahlungen gefehlt habe.

Nach Auffassung des Ombudsmanns könne das Verhalten der Beschwerdeführerin nur in hohem Maße als vertragswidrig bezeichnet werden. Weder der Kreditkartenvertrag noch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen würden das Institut eines „Selbstzahlers“ vorsehen. Es sei schon bemerkenswert, wie die Beschwerdeführerin auf Grund eines einmaligen Entgegenkommens der Bank für sich ein Dauerrecht reklamiere. Gegen eine entsprechende Zusage seitens der Bank spreche schon, dass die Beschwerdeführerin die Benennung des Einzugskontos nicht widerrufen habe. Einer ausdrücklichen Mahnung der Bank habe es nach § 286 BGB nicht bedurft. Schließlich sei auch der Vorwurf des Kartenmissbrauchs berechtigt. Die Bank sei den Händlern gegenüber zur Leistung verpflichtet, während sie andererseits habe warten müssen, ob die Beschwerdeführerin wieder eine Überweisung tätigen würde. So funktioniere kein normales Kartengeschäft.

Schadensminderungspflicht bei Forderungseintreibung?

Der Beschwerdeführer wandte sich gegen die Einschaltung eines Inkassounternehmens, da diese unter Schadensminderungsgesichtspunkten unzulässig gewesen sei, gegen angeblich doppelt berechnete Mahnkosten sowie Ermittlungskosten. Zuvor hatte er seine Kreditkarte eingesetzt, ohne die daraus resultierenden Forderungen der Bank auszugleichen. Diese kündigte daraufhin das Vertragsverhältnis, stellte die offene Forderung fällig und drohte für

den Fall der Nichteinhaltung des gesetzten Zahlungstermins mit der Beauftragung eines Inkassounternehmens. Ihre Drohung realisierte sie, nachdem der Beschwerdeführer auch eine Ratenzahlungsvereinbarung nicht eingehalten hatte. Die Bank vertrat die Ansicht, ihr würde es frei stehen zu entscheiden, wie mit fälligen Forderungen im Zusammenhang mit der Beitreibung umgegangen werde, erklärte sich aber bereit, dem Beschwerdeführer die von ihm beanstandeten Mahnkosten und die Ermittlungskosten aus Kulanz zu erstatten. Vom Beschwerdeführer initiierte Verhandlungen mit dem Inkassobüro über eine Ratenzahlung blieben erfolglos.

Der Ombudsmann stellte zunächst fest, dass der Beschwerdeführer mit Hilfe der Kreditkarte einen Kredit bei der Bank in Anspruch genommen habe und verpflichtet sei, diesen zurückzuzahlen. Nach dem Gesetz sei er hierzu sofort verpflichtet. Einen Rechtsanspruch auf Stundung oder die Einräumung von Ratenzahlungen gebe es nicht. Bemerkenswert seien in diesem Zusammenhang seine Ausführungen, „dass die Vergabe des Kartenkontos, die ja einem Kredit gleich kommt, ziemlich leichtfertig erfolgte. Jeder Kreditantrag wird normalerweise ausführlich, mit entsprechenden Unterlagen, geprüft.“ Diese könnten durchaus Anlass zu strafrechtlichen Überlegungen sein, da der Beschwerdeführer offensichtlich gewusst habe, nicht über die notwendige Bonität zu verfügen, gleichwohl aber die Kreditkarte beantragt habe, um einen Kredit in Anspruch zu nehmen, der ihm nicht zugestanden habe und bei dem er schon damals mit der Möglichkeit gerechnet habe, ihn nicht zurückzahlen zu können. Im Übrigen diene die Bonitätsprüfung ausschließlich dem Interesse und der Sicherheit des Kreditgebers, ohne dass der Kreditnehmer irgendwelche für ihn günstige Schlussfolgerungen aus einer „leichtfertigen“ Kreditvergabe herleiten könne. Soweit der Umstand der Beauftragung eines Inkassounternehmens in Frage stehe, so sei diese bereits im Kündigungsschreiben angedroht gewesen. Gegen die Wirksamkeit der Bevollmächtigung des Unternehmens bestünden keine Bedenken. Bei den vom Beschwerdeführer vermuteten formalen Mängeln handele es

sich um neben der Sache, nämlich dem Anspruch der Bank auf unverzügliche Kreditrückzahlung, liegende Scheinargumente. Der Bank wäre es auch unbenommen gewesen, einen Rechtsanwalt mit der Geltendmachung der Forderung zu beauftragen. Welchen Weg sie letztlich wähle, sei allein ihre Entscheidung. Insoweit müsse sie sich seitens des Beschwerdeführers keine Vorschriften machen lassen. Der Ombudsmann erachtete die Beschwerde damit als insgesamt unbegründet.

Kündigung wegen zu häufiger Anfragen

Die Beschwerdeführer wandten sich gegen die begründungslose Kündigung ihres Kreditkartenvertrags durch die Bank. Im Zuge des Schlichtungsverfahrens begründete die Bank die Kündigung, die nach reiflicher Überlegung und in Absprache mit allen beteiligten Fachabteilungen erfolgt sei, mit unverhältnismäßig vielen Anfragen der Beschwerdeführer. Nur der nicht unerhebliche Gesamtumsatz der Beschwerdeführer habe den dadurch notwendig gewordenen Aufwand, den alle Häuser betrieben hätten, nicht mehr gerechtfertigt. Diesem Vorwurf traten die Beschwerdeführer unter Darlegung der von ihnen gestellten Anfragen und deren Beantwortung bzw. Nichtbeantwortung durch die Bank entgegen.

Nach Auffassung des Ombudsmanns könne die Bank eine Geschäftsbeziehung jederzeit ohne Angabe von Gründen kündigen. Dieser Grundsatz sei Ausfluss der Vertragsfreiheit, der unserer Rechtsordnung zu Grunde liege. So könne jeder Geschäftspartner – von Ausnahmefällen eines sogenannten Kontrahierungszwangs abgesehen – frei entscheiden, ob er eine Geschäftsbeziehung eingehen will oder nicht. Komme es zu einer Geschäftsbeziehung, erfahre der Grundsatz der Vertragsfreiheit aber eine dahingehende Einschränkung, dass eine Kündigung nur unter Wahrung der berechtigten Interessen des Vertragspartners gerechtfertigt ist. Unbestritten sei, dass die Geschäftsbeziehung zu einem querulatorischen Geschäftspartner nicht aufrechterhalten werden müsse. Dies bedeute jedoch nicht, dass man

sich auch unbequemer Partner jederzeit durch eine Kündigung entledigen könne. Fragen zu Einzelheiten der Ausgestaltung des Vertragsverhältnisses seien dabei durchaus legitim und nicht einmal als unbequem zu bewerten. Vorliegend hätten die Beschwerdeführer im einzelnen durch Vorlage des mit der Bank geführten Schriftwechsels dargelegt, welche Fragen sie beantwortet haben wollten und wie die Bank darauf reagiert hat. Alle Anfragen, insbesondere zu dem Kreditrahmen und den Bedingungen für eine Partnerkarte, seien im Ton und in der Zielsetzung sachlich und für die weitere Gestaltung der Geschäftsbeziehung von Bedeutung gewesen. Die Bank sei diesen Darlegungen in keiner rechtlich relevanten Weise entgegengetreten. Insbesondere reiche die pauschale Behauptung unverhältnismäßig vieler Anfragen nicht aus. Dies gelte umso mehr, als sich aus den Unterlagen auch ergebe, dass sich die Bank wegen der Art der Bearbeitung der Anfragen zu Entschuldigungen und Gutschriften veranlasst gesehen habe. Das detaillierte Vorbringen der Beschwerdeführer stelle die Berechtigung der Kündigung damit in Frage, weshalb der Ombudsmann eine Fortführung der Geschäftsbeziehung empfahl.

Kreditgeschäft

Finanzierung einer überbewerteten Immobilie

Die Beschwerdeführer hatten im Jahr 1994 mit der Bank einen Darlehensvertrag zum Erwerb einer ihnen vermittelten Eigentumswohnung abgeschlossen. Es handelte sich um die 100 %-ige Finanzierung eines Steuersparobjekts, Eigenkapital brachten die Beschwerdeführer nicht in den Kauf ein. In der Folgezeit entwickelte sich die Rentabilität des Objekts nicht wie von den Beschwerdeführern erhofft. Sie verlangten daher Schadensersatz und Rückabwicklung des Darlehensvertrags mit der Behauptung, der Kaufpreis der Wohnung sei überhöht gewesen. Überhaupt seien sie seinerzeit infolge falscher Angaben seitens des Vermittlers zu dem Abschluss von Kauf- und Darlehensvertrag bestimmt worden. Dessen fehlerhafte Beratung

müsse sich die Bank zurechnen lassen. Die Bank wies indes jegliches Verschulden und damit alle gegen sie gerichteten Ansprüche zurück. Aufklärungs- und Hinweispflichten hätten ihrerseits gegenüber den Beschwerdeführern nicht bestanden. Die Bank verwies insoweit auf ein in eigener Sache ergangenes Urteil des OLG Celle, dem der gleiche Sachverhalt zu Grunde gelegen habe. Das OLG hatte ausgeführt, dass eine Kredit gewährende Bank nicht verpflichtet sei, den Darlehensnehmer über die Zeckmäßigkeit seiner Anlageentscheidung sowie die Risiken des von ihm in Aussicht genommenen Geschäfts aufzuklären. Die Beschwerdeführer beriefen sich daraufhin auf eine Entscheidung des BGH vom 29.04.2008, worauf die Bank entgegnete, dem Urteil des BGH habe eine Fallgestaltung zu Grunde gelegen, nach der die Bank einen Wissensvorsprung gehabt habe. Dies sei vorliegend aber nicht der Fall.

Der Ombudsmann teilte die Ansicht der Bank. Diese berufe sich zu Recht auf die Rechtsprechung des OLG Celle, die der Auffassung auch anderer Oberlandesgerichte entspreche. Es könne keinem Zweifel unterliegen, dass dem Darlehensgeber keine größere Sorgfaltspflicht aufzubürden sei als sie der Darlehensnehmer selbst in eigenen Angelegenheiten aufbringe. Halte der Erwerber einer Immobilie es nicht für notwendig, diese vor dem Kauf selbst in Augenschein zu nehmen, so könne er dies auch nicht von dem Darlehensgeber verlangen. Die Beweisaufnahme des OLG Celle hatte ergeben, dass die Bank keine eigenen Erkenntnisse zu der Immobilie hatte. Damit fehle es auch an einem Wissensvorsprung, wie ihn der BGH für einen Anspruch gegen den Darlehensgeber gefordert hat. Das OLG Celle habe zudem mit überzeugender Begründung ausgeführt, warum sich die Bank das Wissen des Vermittlers nicht zurechnen lassen muss. Ebenso sei die Bank als Grundpfandrechtsgläubigerin den Beschwerdeführern gegenüber nicht zu einer Ermittlung des Wertes der Eigentumswohnung verpflichtet gewesen. Dies sei eine allein ihrem Schutzbedürfnis dienende Entscheidung. Irgendwelche Ansprüche des Darlehensnehmers seien hieraus nicht abzuleiten. Davon abgesehen wäre zur Ermitt-

lung des tatsächlichen Werts der Wohnung die Einholung eines Sachverständigengutachtens notwendig, da es hierzu keine gesicherten Erkenntnisse gebe. Eine Beweiserhebung sei im Schlichtungsverfahren aber nicht zulässig.

Verzinsung eines Damnums

Der Beschwerdeführer hatte mit der Bank einen Förderdarlehensvertrag mit einer Laufzeit von 15 sowie einer Zinsbindungsfrist von 10 Jahren geschlossen. Den Vertrag wollte er zum Ende der Zinsbindungsfrist mit einer Restkreditrückzahlung beenden. Gegenstand der Auseinandersetzungen war das vertraglich vereinbarte Damnum von 3 %. Der Beschwerdeführer war der Meinung, dass das Damnum nach dem Vertrag nur zum Tragen komme, wenn das Darlehen vorzeitig gekündigt oder erst gar nicht abgenommen werde. Im Umkehrschluss sei es bei ordnungsgemäßer Bedienung des Darlehens am Ende der vereinbarten Laufzeit bzw. nach Ende der Zinsbindungsfrist und Rückzahlung des Kredits zu erstatten. Insbesondere führe eine Nichterstattung des Damnums zu einem höheren Effektivzinssatz als vertraglich vereinbart. Schließlich sei zu beanstanden, dass trotz Einbehalt des Damnums der gesamte Darlehensbetrag zu verzinsen gewesen sei, also auch das Damnum.

Das Begehren des Beschwerdeführers konnte nach Auffassung des Ombudsmanns unter keinem Gesichtspunkt Erfolg haben. Bereits die Verwendung des Begriffs „Damnum“ im Darlehensvertrage mache deutlich, dass hier ein Abschlag vom Nennwert des Darlehensbetrags erfolgen sollte. Dieser Begriff gehöre wie der Begriff „Disagio“ zum Allgemeinwissen insbesondere von Personen, die einen Kredit beantragen. Sollten der Begriff und seine Tragweite dem Beschwerdeführer nicht geläufig gewesen sein, so hätte es zu seiner eigenen Sorgfaltspflicht gehört, sich darüber zu vergewissern. Die Problematik einer Erstattung sei im Vertrag nur im Zusammenhang mit einer vorzeitigen Ablösung des Darlehens erörtert worden, und zwar in dem Sinne, dass in diesem Fall keine – auch keine teilweise – Erstattung erfolge. Die Vorzeitigkeit beziehe sich

dabei nicht auf die Vertragslaufzeit, sondern auf die Zinsbindungsfrist. Das Damnum sei gerade ein Entgelt dafür, dass die Bank sich über den Zeitraum der Bindungsfrist an den vereinbarten Zinssatz halte und eventuelle Zinssteigerungen nicht an ihren Kunden weitergeben könne. Hieraus ergebe sich, dass eine Erstattung nach Ablauf der Zinsbindungsfrist, wie sie der Beschwerdeführer beabsichtige, auch nach Meinung des BGH auf jeden Fall ausscheide. Der von dem Beschwerdeführer gezogene Umkehrschluss finde damit in dem gesamten Vertragswerk keine Stütze. Auch die Verzinsung des gesamten Darlehenssumme unter Einschluss des Damnums sei zulässig und verstoße nach einem Urteil des BGH vom 09.11.1999 (AZ. XI ZR 311/98) nicht gegen gesetzliche Bestimmungen. Der auf das Damnum entfallende Darlehensteilbetrag sei lediglich auf Grund der Verrechnung mit dem Anspruch der Bank auf Zahlung des Damnums nicht ausbezahlt worden, dem Darlehensnehmer aber zugute gekommen. Die Verzinsung des als Damnum einbehaltenen Darlehensbetrags erscheine damit nur rechnerisch als eine Verzinsung von Zinsen.

Späte Kaufreue

Die Beschwerdeführer hatten im Jahr 1999 im Rahmen eines Steuersparmodells eine Eigentumswohnung erworben, deren Kauf durch ein endfälliges Darlehen der Bank finanziert wurde. Dieser warfen sie nunmehr vor, ihnen seinerzeit den Kredit eingeräumt zu haben, obwohl sie nicht über die notwendige Bonität verfügt hätten. So sei die monatliche Leistung bislang nur unter Einsatz geringer Ersparnisse, der Eigenheimzulage sowie mittels Aufnahme eines Privatkredits zu erbringen gewesen. Auch eine Inanspruchnahme des Sondertilgungsrechts sei von Anfang an nicht möglich gewesen, da kein nennenswertes Eigenkapital vorliege bzw. die Bildung von Rücklagen auf Grund anderweitiger Finanzierungsverpflichtungen ausscheide. Eine Umschuldung sei bislang gescheitert, weil andere Institute eine Bonität u. a. mangels ausreichenden Eigenkapitals verneint hätten. Schließlich sei die Finanzierung so

langfristig angelegt, dass ihr Ende zu Lebzeiten nicht erreicht werden könne.

Der Ombudsmann sah die Beschwerde unter keinem Gesichtspunkt begründet. Der Grundsatz der Vertragsfreiheit überlasse jedem einzelnen die Entscheidung darüber, ob und zu welchen Bedingungen er einen Vertrag abschließe. Es sei nicht Aufgabe des anderen Vertragspartners, den Vertrag daraufhin zu überprüfen, ob er für die Gegenseite sinnvoll sei oder nicht. Die von einem Kreditinstitut vorzunehmende Bonitätsprüfung diene ausschließlich der Sicherheit der Kreditauslage und nicht den Interessen des Darlehensnehmers. Ob die Bank die Finanzierung von einem durchschnittlichen Eigenkapitalanteil oder einem darunter liegenden abhängig mache, sei ihre eigene Entscheidung, aus der die Beschwerdeführer keinen Anspruch für sich selbst herleiten könnten. Im Übrigen würden die tatsächlichen Aufwendungen der Beschwerdeführer unter Berücksichtigung der steuerlichen Abschreibung unter dem von Verbraucherverbänden für tragbar angesehenen Betrag liegen, wie sich aus den eigenen Ausführungen der Beschwerdeführer ergebe. Dabei wisse insbesondere der Mietvertrag monatliche Einkünfte in einer Höhe aus, welche ausreiche, die monatlichen Ausgaben für die Immobilienfinanzierung zu decken. Der Verdacht liege damit nahe, dass es sich vorliegend um den Fall einer späteren Kaufreue handele, die möglicherweise auf der Wertentwicklung des Immobilienmarkts beruhe.

Kein Sondertilgungsrecht bei Abtretung einer Lebensversicherung zur Sicherheit

Die Beschwerdeführerin hatte von ihrem verstorbenen Ehemann zwei Darlehensverträge übernommen, welche dieser in 2007 aufgenommen hatte und die der Finanzierung des gemeinsamen Hauses dienten. Der Zinssatz war bis 2017 gebunden. Die Beschwerdeführerin beabsichtigte, u. a. mit Hilfe des Betrages aus einer Lebensversicherung, die zur Sicherheit neben anderen Sicherheiten an die Bank abgetreten und nach dem Tod ausgezahlt worden war, die Darlehen zurückzuzahlen. Sie war der Ansicht, hierfür keine Vorfälligkeitsentschädigung entrichten zu

müssen, da mit der Akzeptanz der Lebensversicherung als Sicherheit stillschweigend ein Sondertilgungsrecht für den Fall des Todes des Darlehensnehmers vereinbart worden sei. Die Bank sah dies anders und bestand auf eine Vorfälligkeitsentschädigung, deren Höhe sie auf Grund eines von ihr zu vertretenden Irrtums auf 5.500 € bezifferte. Ihrer Berechnung nach würde dies eine Ersparnis für die Beschwerdeführerin von fast 8.000 € bedeuten.

Der Ombudsmann empfahl der Beschwerdeführerin, das Angebot der Bank zu akzeptieren. Die Rechtslage sei unterschiedlich zu beurteilen, je nachdem ob eine Lebensversicherung lediglich als Sicherheit beigebracht werde oder die Versicherungssumme direkt zur Tilgung des Darlehens dienen solle. Ohne weitere Anhaltspunkte habe eine Auslegung des vermeintlichen Willens der Vertragsparteien dahin zu erfolgen, dass die Versicherungssumme bei einer Sicherungsabtretung nicht zwingend zur Tilgung verwendet werden solle. Möglicherweise könne der Betrag wegen ausreichender anderweitiger Sicherheiten frei gegeben und von dem Rechtsnachfolger anderweitig verwendet werden. Vorliegend ergebe sich der Wille zweifelsfrei aus der Abtretungsurkunde der Lebensversicherung, wonach der von der Versicherungsgesellschaft vor Fälligkeit der gesicherten Ansprüche ausgezahlte Betrag zur Sicherung dieser Ansprüche diene und die Bank den ausgezahlten Betrag bis zur Erledigung des Sicherungszwecks angemessen verzinsen werde. Damit stehe fest, dass die Parteien gerade kein Sondertilgungsrecht bei vorzeitiger Auszahlung der Versicherungssumme vereinbart hätten. Schließlich entspreche die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung auch den Vorgaben, die der Bundesgerichtshof hierzu aufgestellt habe, und Anhaltspunkte für ein weiteres Entgegenkommen seitens der Bank lägen nicht vor.

Wertpapiergeschäft

Zum Begriff der Performance

Der Beschwerdeführer bemängelte die Abrechnung seines Zertifikats, das er bei der Bank gezeichnet hatte. In dem Prospekt hieß es u. a.: „Das Zertifikat ist ein börsennotiertes Wertpapier, bei dem die Höhe der Rückzahlung von der Entwicklung zweier Basiswerte abhängig ist. (...) Notieren beide Aktien auf oder über der Barriere (maximal 70 % vom jeweiligen Startniveau), so wird das Zertifikat zum Ausgabepreis zuzüglich Bonus zurückgezahlt. Sofern mindestens eine der Aktien die Barriere am Bewertungstag unterschreitet, erfolgt eine Rückzahlung in Aktien des Basiswerts mit der geringeren Performance und der Anleger realisiert die tatsächliche Wertentwicklung dieses Basiswerts. (...)“ Zum Fälligkeitszeitpunkt notierten beide Basiswerte unter der Barriere von 70 %. Dem Beschwerdeführer wurden daraufhin die Aktien mit der geringeren Wertentwicklung zugeteilt. Der Beschwerdeführer äußerte zunächst seine Unzufriedenheit mit der gesamten Entwicklung des Zertifikats und stellte den Sinn der Barriere in Frage, wenn sie in schlechten Zeiten nichts bringe. Darüber hinaus stellte er die Zuteilung in Frage, da es die ihm nicht zugeteilte Aktie gewesen sei, welche die geringere Wertveränderung während der Laufzeit gehabt habe.

Der Ombudsmann legte zunächst dar, dass sich der Beschwerdeführer an einer Anlage beteiligt habe, die in ihrer Ausgestaltung klar und verständlich erklärt worden sei. Zudem sei diese Art der Anlage zum damaligen Zeitpunkt durchaus sinnvoll und ein Sicherheitspuffer von 30 % nach allen Erfahrungen der Vergangenheit durchaus ausreichend gewesen. Den in der Folgezeit eingetretenen Einbruch an den Börsen habe niemand voraussehen können. Insbesondere sei nicht zu erwarten gewesen, dass auch so solide Aktien, wie sie als Basiswerte zu Grunde lagen, einen solchen Wertverlust erleiden würden. Das durch die Finanz- und Wirtschaftskrise über den üblichen Rahmen hinausgehende Risiko habe der Anleger zu tragen gehabt. Auch die Abrechnung nach Fälligkeit des Zertifikats

sei klar geregelt gewesen. Insbesondere sei mit dem Begriff „Performance“ die Wert- und nicht die Verlustentwicklung gemeint. So habe mit der Aktie abgerechnet werden sollen, welche die geringste Wertentwicklung aufgewiesen habe. Dies sei aber diejenige Aktie gewesen, mit der am Stichtag tatsächlich abgerechnet worden sei. Auf die Wertveränderung der Aktien, auf die der Beschwerdeführer abstellen wolle, komme es mithin gerade nicht an.

Gültigkeit zeitlich aufeinander folgender Orders

Der Beschwerdeführer hielt in seinem Depot 29 Aktien der Fa. X. Im Rahmen der Übernahmeverhandlungen durch die Firma Y erteilte er eine Verkaufsoffer mit einem Limit von 74 €. Dieses Limit wurde zunächst nicht erreicht. Ein späteres verbessertes Angebot der Fa. Y über 75 € nahm er fristgerecht an. Der Auftrag wurde von der Bank unter Hinweis auf die noch nicht gelöschte erste Order nicht ausgeführt, nachdem sie sich zunächst auf Fristversäumung berufen hatte. Der Beschwerdeführer beehrte so gestellt zu werden, als wäre sein Auftrag ausgeführt worden.

Der Ombudsmann unterstützte das Anliegen des Beschwerdeführers. Unterstellt, die erste Order sei noch nicht gelöscht gewesen und damit weiterhin gültig, hätte diese bereits ohne Tätigwerden des Beschwerdeführers zu seinen Gunsten ausgeführt werden müssen, nachdem die Fa. Y ihr Angebot auf 75 € erhöht hatte, wodurch das Limit überschritten worden wäre. Für den Fall, dass die Bank die erste Order des Beschwerdeführers als nicht mehr von dessen Willen gedeckt angesehen hätte, hätte sie seinem durch die zweite Order erkennbar gewordenen Willen Rechnung tragen müssen. In diesem Fall sei der Rechtsauffassung des Beschwerdeführers zu folgen, wonach ein von der Bank als nicht mehr relevant angesehener Auftrag durch eine später erteilte Order als konkludent widerrufen anzusehen sei.

Aus eins mach achtundzwanzig

Der Beschwerdeführer hatte der Bank eine Wertpapierorder zum Kauf einer Anleihe erteilt. Nach Aus-

führung stellte er fest, dass seine Order in Kleinstbeträge gestückelt und als 28 Einzelkäufe mit 28 Kaufgebühren abgerechnet worden war. Obwohl er nur ein Wertpapier mit einer spezifischen Wertpapierkennnummer gezeichnet habe, besitze er nun dutzendweise Wertpapiere mit unterschiedlichen Kennnummern. Seiner Ansicht nach habe sich durch die Summierung der Gebühren die Rendite von ca. 6,11 % auf 1,31 % verringert. Er verlangte deshalb die Erstattung der im Wege der Aufteilung angefallenen zusätzlichen Gebühren. Die Bank lehnte dies ab. Das Wertpapier sei vom Emittenten in Serien ausgegeben worden, was dieser dem Beschwerdeführer auch mitgeteilt habe. Sie selbst würde keine Wertpapierberatung durchführen. Die gegen sie gerichteten Ansprüche seien daher unbegründet.

Der Ombudsmann sah dies anders. Auch wenn die geordnete Schuldverschreibung in mehreren Serien ausgegeben worden sei und dem Beschwerdeführer dies hätte bekannt sein müssen, folge daraus nicht zwingend die Erkenntnis, dass jede Order auf sämtliche Serien aufgeteilt würde. Die Bank habe nicht dargetan, warum das Volumen der Order eine Bedienung nur aus einer Serie nicht zugelassen habe. Allerdings bedürfe es keiner dahingehenden weiteren Aufklärung, weil der aufgeschlüsselten Erledigung der Order kein dahingehender Auftrag zu Grunde gelegen habe. Zu Recht weise der Beschwerdeführer insoweit auf die Wertpapierkennnummer seines Auftrags hin. Vor einer hiervon abweichenden Abwicklung der Kauforder hätte die Bank deshalb den Beschwerdeführer kontaktieren und die weitere Vorgehensweise mit ihm abstimmen müssen. Dass sie das nicht getan habe, stelle eine zum Schadensersatz führende Pflichtverletzung dar. Insbesondere könne sich die Bank nicht darauf berufen, selbst keine Wertpapierberatung durchzuführen, da es nicht um eine fehlerhafte Anlageberatung, sondern um eine Pflichtverletzung bei der Durchführung eines Auftrags gehe. Neben einer Erstattung der über die Ursprungsgebühr hinausgehenden Beträge komme auch eine Rückabwicklung des Geschäfts infolge fehlender Ordererteilung in Betracht.

Gebühren und Entgelte

Auslagen für die Postidentifikation

Der Beschwerdeführer hatte bei der Bank ein Verbraucherdarlehen über 14.500 € aufgenommen und beschwerte sich über einen Betrag von 6,49 €, welchen die Bank ihm gegenüber als Kosten für die Postidentifikation geltend machte. Angesichts einer Bearbeitungsgebühr von 435 €, die von dem Beschwerdeführer nicht zum Gegenstand seiner Beschwerde gemacht worden war, erschienen ihm die 6,49 € als eine „unverschämte Gebührenschneiderei“. Die Bank wies demgegenüber darauf hin, dass es sich hierbei um Fremdkosten handle, die sie selber an die Deutsche Post AG habe abführen müssen.

Für den Ombudsmann folgte die Unbegründetheit des Begehrens des Beschwerdeführers daraus, dass die Bank nicht eigene Kosten geltend mache, sondern solche, die die Deutsche Post AG erhebe, und die jene an diese abzuführen habe. Abgesehen davon, dass die Übernahme des Preises für die gesetzlich vorgeschriebene Identitätsprüfung in den Darlehensbedingungen ausdrücklich geregelt sei, entspreche dies auch der gesetzlichen Regelung des § 670 BGB. Vor diesem Hintergrund bedürfe es keiner Aufklärung des Hinweises seitens des Beschwerdeführers, andere Institute würden diese Kosten nicht an ihre Kunden weitergeben, und zwar selbst dann nicht, wenn eine Bearbeitungsgebühr nicht anfalle. Selbst wenn dem so wäre, würde sich hieraus jedenfalls kein entsprechender Anspruch des Beschwerdeführers gegen seine Bank ergeben. Zudem wäre es ihm unbenommen gewesen, das Darlehen bei der Bank mit den seiner Meinung nach günstigsten Konditionen aufzunehmen.

Nichtabnahmeentschädigung nur bei Gestellung des Darlehens

Die Beschwerdeführer wandten sich gegen die Forderung der Bank auf Zahlung einer Nichtabnahmeentschädigung. Sie hatten zum Zwecke der Umschuldung ihres selbst genutzten Einfamilienhauses bei der Bank eine Immobilienfinanzierung

beantragt. Die Bank behauptete, das abzulösende Institut habe ihr nach Erteilung des Treuhandauftrags mitgeteilt, der Auftrag könne nicht angenommen werden, weil dort noch ein weiteres Darlehen bestehe. Dies sei ihr nicht bekannt gewesen. Die Beschwerdeführer bestritten dies. Alle notwendigen Unterlagen, auch bezüglich des angeblich nicht bekannten, weiteren Darlehens seien der Bank vor der Antragstellung vorgelegt worden. An einer Fortsetzung der Geschäftsbeziehung zur Bank seien sie nicht mehr interessiert.

Nach Ansicht des Ombudsmanns setze die Geltendmachung einer Nichtabnahmeentschädigung voraus, dass ein Darlehen bereit gestellt und dann von dem Darlehensnehmer nicht abgenommen werde. An dieser Voraussetzung fehle es vorliegend, da die Bank nach ihrem eigenen Vorbringen zur Darlehensstellung gar nicht bereit gewesen sei. In ihrer Stellungnahme habe sie dazu ausgeführt: „... Daraufhin erfolgte auf Grund der veränderten Sicherheitensituation eine erneute Prüfung unserer Kreditentscheidung. Der Antrag wurde abgelehnt, da die Kapaldienstfähigkeit nicht mehr gegeben war. ...“ Ein abgelehnter Antrag bedeute aber, dass kein Darlehen bereit gestellt werde. Auf eine Kündigung seitens der Beschwerdeführer, auf deren Fehlen sich die Bank demgegenüber berief, komme es danach nicht mehr an. Als ein möglicher Anspruch der Bank könne allenfalls ein Schadensersatzanspruch in Betracht kommen, wenn die Beschwerdeführer das Nichtzustandekommen des Darlehensvertrags zu vertreten hätten und der Bank im Vorfeld ein Schaden entstanden wäre. Da in diesem Falle über die Frage der Kenntnis der Bank von dem weiteren Darlehen bei dem abzulösenden Institut Beweis erhoben werden müsste, eine Beweisaufnahme im Schlichtungsverfahren aber unzulässig ist, sei die Behandlung eines eventuellen Schadensersatzanspruchs jedoch ausgeschlossen.



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

Die Schlichtungsstelle des VÖB ist Mitglied des so genannten FIN-NET (Financial Complaint Service Network). Dabei handelt es sich um ein grenzüberschreitendes europäisches Netzwerk für außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen, dem mittlerweile 51 nationale Schlichtungsstellen angehören, darunter der Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF) aus Frankreich, der Servicio de Reclamaciones del Banco de España aus Spanien, der Arbiter Bankowy aus Polen sowie der UK Financial Ombudsman Service aus Großbritannien. Das FIN-NET stützt sich auf die Zusammenarbeit der einzelnen europäischen Schlichtungsstellen und bildet das erste vollfunktionsfähige Netz für die alternative Streitbeilegung in der Europäischen Union, Island, Lichtenstein und Norwegen. Ziel dieses Netzwerkes ist es, Probleme zu überwinden, die angesichts der unterschiedlichen Rechtsordnungen in Europa insbesondere bei der Bearbeitung grenzüberschreitender Beschwerden auftreten können. Es hat damit denjenigen Verbraucher im Auge, der sich als Kunde eines ausländischen Finanzdienstleistungsunternehmens über dieses beschweren möchte. Die in einem Memorandum niedergelegten Grundsätze der Kooperation zwischen den nationalen Schlichtungsstellen beinhalten dabei im Wesentlichen Informations- und Unterstützungshandlungen. In der Regel wird der Kunde an die für ihn zuständige Schlichtungsstelle in dem jeweiligen (EU-)Land verwiesen und erhält hierzu die notwendigen Informationen.

Voraussetzung für die Teilnahme an der Anfang 2001 von der Europäischen Kommission eingerichteten europäischen Schlichtungseinrichtung ist die Einhaltung einer Kommissions-Empfehlung aus dem Jahre 1998, die bestimmte Mindestanforderungen aufstellt, welche ihren Niederschlag in den o. g. Verfahrensgrundsätzen gefunden haben.

Die im FIN-NET zusammengeschlossenen außergerichtlichen Streitschlichtungsstellen decken entweder nur bestimmte Finanzdienstleistungsbereiche ab, wie den Wertpapier-, den Zahlungs-, den Banken- oder den Versicherungsbereich (so z. B. der italienische Bankenombudsmann, der deutsche Versicherungsombudsmann oder der französische Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)). Oder aber sie sind zuständig für den gesamten Finanzdienstleistungssektor (wie der UK Financial Ombudsman Service, der Consumer Complaints Manager of the Malta Financial Services Authority oder das niederländische Institut für Beschwerden aus dem Finanzdienstleistungsbereich). Darüber hinaus gibt es Stellen, die sich ganz allgemein mit Verbraucherbeschwerden beschäftigen, darunter – als ein Teil von diesen – auch mit solchen, die Finanzdienstleistungen betreffen (so z. B. das Staatliche Amt in Schweden für Verbraucherbeschwerden oder der Nationale Rat für Verbraucherschutz beim Justizministerium der Republik Litauen). Die meisten alternativen Streitbeilegungssysteme haben eine zentrale Stellung in ihrem Land inne, einige nur einen regionalen Wirkungskreis. Zudem können die Systeme danach unterschieden werden, ob sie staatliche Träger besitzen (wie der Servicio de Reclamaciones del Banco de España und das Irish Financial Services Ombudsman's Bureau) oder von privater Seite gegründet worden sind, üblicherweise von den Verbänden, in welchen sich die jeweiligen Finanzdienstleister zusammengeschlossen haben (so im Fall der Ombudsleute der genossenschaftlichen Bankengruppe, der öffentlichen und der privaten Banken in Deutschland), teilweise in Kooperation mit Verbraucherschutzorganisationen (wie bei den Danish Complaint Boards).

Auch die Verfahren der verschiedenen Systeme unterscheiden sich. So ist bei einigen eine Entscheidung vorgesehen, wie die Meinungsverschiedenheit beizulegen ist. Die Entscheidung kann dabei für beide Parteien (so bei der Zentrale für die Schlichtung von Verbraucherstreitigkeiten in Lissabon) oder nur für den betroffenen Finanzdienstleister (so beim UK Financial Ombudsman Service) verbindlich sein. Andere außergerichtliche Streitbeilegungssysteme unterbreiten den Parteien lediglich eine Empfehlung, wobei es diesen freigestellt ist, der Empfehlung zu folgen oder nicht (wie beim finnischen Amt für Verbraucherstreitigkeiten). Mitunter nimmt die angerufene Stelle formal sogar überhaupt keinen eigenen Standpunkt ein, wie der Streit gelöst werden kann, sondern unterstützt die Parteien lediglich darin, ihre eigene Lösung zu finden und auf deren Grundlage eine Vereinbarung miteinander zu schließen, auch wenn – informell – nicht selten angedeutet wird, wie eine solche Lösung aussehen könnte (zu nennen wäre hier der belgische Versicherungsombudsmann). Schließlich ist mitunter auch ein Mix anzutreffen dergestalt, dass zunächst versucht wird, den Konflikt im Wege der Mediation zu lösen, und erst dann, wenn dies scheitert, übergegangen wird zu einer Schlichtung (sog. MedArb).

Einer Studie der Europäischen Kommission aus dem Jahr 2009 zufolge beträgt der Anteil der grenzüberschreitenden an der Zahl aller Transaktionen im Finanzdienstleistungsbereich weniger als 1 %. Entsprechend gering ist der Anteil grenzüberschreitender Beschwerden. Die Beschwerdeführer wenden sich dabei in mehr als 90 % der Fälle direkt an das für den ausländischen Zahlungsdienstleister zuständige ADR-System im Ausland, anstatt – wie gedacht – den Weg über ein System der außergerichtlichen Streitbeilegung in ihrem eigenen Land zu wählen. Obwohl eines der erklärten Ziele von FIN-NET die Stärkung des Vertrauens der Verbraucher in den Gemeinsamen Markt darstellt, sprach sich eine Mehrheit der Befragten angesichts der geringen Zahl grenzüberschreitender Beschwerdefälle sowohl gegen einen stärker harmonisierten Ansatz zwischen den Mitgliedstaaten und den ADR-Systemen in



FIN-NET MEETING am 21. Oktober 2009 in Prag

Bezug auf die Behandlung grenzüberschreitender Beschwerden aus als auch gegen mehr Aufsichtsrechte der Kommission in diesem Bereich. Dessen ungeachtet dient die Arbeit von FIN-NET der Kommission informell als Informationsquelle für die Entwicklung des Gemeinsamen Marktes.

Ganz allgemein deuten nach Ansicht der Kommission Beschwerden von Verbrauchern, welche diese direkt gegenüber ihrem Vertragspartner, wie z. B. einem Finanzdienstleister, erheben, nicht notwendigerweise auf ein Marktversagen hin, könne doch durch einen guten Umgang mit der Beschwerde die Zufriedenheit auf Seiten des Verbrauchers noch gesteigert werden. Anders sei dies bei Beschwerden, welche einer dritten Partei, wie z. B. einem ADR-System, gegenüber vorgetragen werden. Auch das Europäische Parlament hat die Nutzung von Verbraucherbeschwerden als einen der Schlüsselindikatoren für die Verbraucherpolitik in der Europäischen Union begrüßt und die Kommission und die Mitgliedstaaten aufgefordert, auf eine Angleichung ihrer Beschwerdeklassifizierungssysteme hinzuwirken und eine EU-weite Datenbank über Verbraucherbeschwerden aufzubauen. Vor diesem Hintergrund hat die Kommission am 12. Mai 2010 die Verwendung einer von ihr entwickelten

harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbraucheranfragen empfohlen. Die Empfehlung unterscheidet nicht zwischen nationalen und grenzüberschreitenden Beschwerden. Darüber hinaus sollen u. a. keine Informationen über die Anzahl derjenigen Beschwerden erhoben werden, die zu Gunsten bzw. zu Ungunsten der Beschwerdeführer ausgegangen sind. Zwar könne nach Auffassung der Kommission eine große Zahl von Beschwerden in einem einzelnen Land nicht unbedingt als Anzeichen eines gestörten Marktes angesehen werden, sondern darauf zurückzuführen sein, dass es in dem entsprechenden Land effiziente Beschwerdestellen gebe oder dass eine neue Informationskampagne über Verbraucherrechte ihre Wirkung entfalte. Ebenso wenig müsse eine geringe Zahl von Beschwerden notwendigerweise einen störungsfreien Markt bedeuten. Geplant seien daher weitere große Erhebungen zur Beschwerdebereitschaft der Verbraucher im Allgemeinen, wobei vor allem auch diejenigen Personen befragt werden sollen, die sich nicht beschweren.

Im Berichtszeitraum gingen bei der Kundenbeschwerdestelle des VÖB als „nächstgelegenes System“ 1 und als „zuständigem System“ 2 grenzüberschreitende Beschwerden ein. Im Jahr davor waren es 2 bzw. 4 Beschwerden. Von den zwei Beschwerden, die den VÖB in 2009 als „zuständiges System“ erreichten, wurde eine Beschwerde wieder zurückgezogen, die andere konnte bereits im Vorverfahren im Sinne des Beschwerdeführers geregelt werden.

Weitere Informationen rund um FIN-NET, speziell zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die bislang erschienenen Tätigkeitsberichte 2001 – 2006, 2007 sowie 2008 – 2009 von FIN-NET sind unter www.fin-net.eu – auch auf Deutsch – abrufbar.

Verfahrensordnung

Stand: Oktober 2009

Der Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) hat zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen seinen Mitgliedsinstituten und deren Kunden ein Schlichtungsverfahren vor einem Ombudsmann eingerichtet. Dieses wird bei Beschwerden gegen Mitgliedsinstitute des VÖB (im Folgenden „Kreditinstitut“), die an dem Verfahren teilnehmen¹, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt werden.

I. ZULÄSSIGKEIT DES VERFAHRENS

(1) Beschwerdegegenstand

Gegenstand des Schlichtungsverfahrens können Beschwerden aller Art sein.²

Die Beschwerden müssen verbrauchertypisch sein, d. h., der streitige Geschäftsvorfall darf nicht im Zusammenhang mit der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden stehen. Diese Einschränkung gilt nicht, wenn die Beschwerde einen Sachverhalt betrifft, der sich aus der Anwendung der §§ 675c – 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) ergibt (Erbringung von Zahlungsdiensten).

(2) Ausnahmen

Ausgenommen ist eine Schlichtung, wenn

- der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Kunden während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird;
- die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist;
- ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet;

- die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlags oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder in der Vergangenheit war;
- der Anspruch bei Erhebung der Kundenbeschwerde bereits verjährt war und das Kreditinstitut sich auf Verjährung beruft;
- die Schlichtung die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage beeinträchtigen würde;
- von dem Kunden wegen des Beschwerdegegenstandes eine Strafanzeige erstattet worden ist oder während des Verfahrens erstattet wird und der Beschwerdegegenstand nicht eine Streitigkeit nach § 14 Abs. 1 UKlaG betrifft.

(3) Beweisaufnahme

Eine Beschwerde ist auch unzulässig, wenn die Sachverhaltsaufklärung eine Beweisaufnahme erforderlich machen würde, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden.

II. VORVERFAHREN BEI DER KUNDENBESCHWERDESTELLE

(1) Kundenbeschwerdestelle

Der VÖB hat zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet. Beschwerden sind schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und unter Beifügung der zum Verständnis und zur Prüfung erforderlichen Unterlagen an den

Bundesverband Öffentlicher Banken
Deutschlands (VÖB)
Kundenbeschwerdestelle
Postfach 11 02 72
10832 Berlin

zu richten. Der Kunde hat zu versichern, dass der Beschwerdegegenstand weder bei einem Gericht anhängig ist noch in der Vergangenheit anhängig war, die Streitigkeit nicht durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist, nicht bereits ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die

¹ Eine aktuelle Liste wird in der Beschwerdestelle geführt und auf Anfrage interessierten Kunden zur Verfügung gestellt.

² Hierunter fallen auch Beschwerden, die im Zusammenhang mit der Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses (ZKA) zum Thema „Girokonto für jedermann“ stehen.

beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet, und die Angelegenheit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlags oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder in der Vergangenheit war.

(2) Mitteilung an den Kunden

Der Eingang der Beschwerde wird schriftlich bestätigt. Dem Kunden wird mitgeteilt, ob sich das Kreditinstitut dem Verfahren des VÖB angeschlossen hat. Gleichzeitig wird er schriftlich durch Zusendung der Verfahrensordnung über den weiteren Verfahrensgang unterrichtet. Der Kunde wird – soweit erforderlich – um Ergänzung seines Vortrages bzw. Vervollständigung seiner Unterlagen gebeten. Es wird ihm in geeigneten Fällen Gelegenheit gegeben, diese innerhalb eines Monats beizubringen.

Kommt der Kunde dieser Aufforderung nicht nach und lässt sich der Gegenstand der Beschwerde aus seiner Schilderung und den vorgelegten Unterlagen nicht ableiten, kann das Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt werden. Die Kundenbeschwerdestelle teilt dies dem Kunden mit.

(3) Unzuständigkeit der Kundenbeschwerdestelle

Ist die Kundenbeschwerdestelle nicht zuständig, wird die Beschwerde bei gleichzeitiger Benachrichtigung des Kunden an die zuständige Schlichtungsstelle – soweit vorhanden – abgegeben.

III. SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEIM OMBUDSMANN

(1) Prüfung der Zulässigkeit

Hält die Kundenbeschwerdestelle die Beschwerde gemäß Nummer I Abs. 2 dieser Verfahrensordnung für unzulässig, legt sie die Beschwerde dem Ombudsmann zur Prüfung der Zulässigkeit vor. Teilt der Ombudsmann die Auffassung der Kundenbeschwerdestelle, erhält der Kunde einen entsprechenden schriftlichen Bescheid über die Unzulässigkeit der Beschwerde. Ist die Beschwerde nach

Auffassung des Ombudsmannes zulässig, wird das Schlichtungsverfahren durchgeführt.

(2) Stellungnahme des Kreditinstituts

Handelt es sich um eine zulässige Beschwerde, wird diese von der Kundenbeschwerdestelle dem betroffenen Kreditinstitut zur Stellungnahme zugeleitet. Das Kreditinstitut hat innerhalb eines Monats ab Zugang Stellung zu nehmen. Soweit erforderlich kann eine Nachfrist von einem weiteren Monat eingeräumt werden. Die Stellungnahme des Kreditinstituts wird dem Kunden zugeleitet. Dieser kann sich innerhalb eines Monats ab Zugang hierzu äußern.

(3) Vorlage an Ombudsmann

Sofern das Kreditinstitut der Beschwerde nicht abhilft oder sie sich nicht in sonstiger Weise erledigt, legt die Kundenbeschwerdestelle diese nach Ablauf der Fristen dem Ombudsmann vor. Dieser kann eine ergänzende Stellungnahme oder Auskunft der Beteiligten einholen. Eine Beweisaufnahme führt er nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden. Die Entscheidungen des Ombudsmanns ergehen grundsätzlich nach Aktenlage. Der Ombudsmann kann die Parteien auch mündlich anhören.

(4) Schlichtungsvorschlag

Bei zulässigen Beschwerden unterbreitet der Ombudsmann schriftlich einen Vorschlag, wie die Beschwerde aufgrund der Rechtslage unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann (Schlichtungsvorschlag). Bei Beschwerden von Kunden, dass das Kreditinstitut ihnen kein Girokonto eingerichtet hat, beschränkt sich der Schlichtungsvorschlag auf die Feststellung, ob das Kreditinstitut die Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses (ZKA) zum Thema „Girokonto für jedermann“ beachtet hat. Der Schlichtungsvorschlag enthält eine kurze und verständliche Begründung. Er wird dem Kunden und dem Kreditinstitut zugeleitet. Beide Beteiligten haben die Möglichkeit, dem Ombudsmann binnen sechs Wochen ab Zugang schriftlich zu Händen der Kundenbe-

schwerdestelle mitzuteilen, ob sie den Vorschlag annehmen. Sollten die Beteiligten ihr Einverständnis innerhalb dieser Frist nicht erklären, wird davon ausgegangen, dass sie den Schlichtungsvorschlag ablehnen. Nach Ablauf der sechs Wochen teilt die Kundenbeschwerdestelle den Beteiligten das Ergebnis mit. Mit dieser Mitteilung ist das Schlichtungsverfahren beendet.

(5) Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags

Kommt es nicht zu einer Einigung der Beteiligten über den Schlichtungsvorschlag, stellt die Kundenbeschwerdestelle auf Wunsch eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs. 3 Satz 3 EG-ZPO“ aus.

Bei Nichtannahme hat der Schlichtungsvorschlag weder für den Kunden noch für das betroffene Kreditinstitut bindende Wirkung. Beiden Beteiligten steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen. Hierauf werden die Beteiligten ausdrücklich hingewiesen.

IV. BESTELLUNG DES OMBUDSMANNS

(1) Verfahren

Der Ombudsmann wird vom Vorstand des VÖB auf Vorschlag der Geschäftsführung für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Bestellung kann wiederholt werden. Vor seiner Bestellung teilt der VÖB dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (VZBV) den Namen und den beruflichen Werdegang der als Ombudsmann vorgesehenen Person mit. Tatsachen, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit des vorgesehenen Ombudsmanns in Frage stellen, sind vom VZBV innerhalb von zwei Monaten schriftlich vorzutragen. Der Ombudsmann ist in dieser Eigenschaft unabhängig und an Weisungen nicht gebunden.

(2) Qualifikation

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben und darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht beim VÖB oder einem verbandsangehörigen Kreditinstitut beschäftigt gewe-

sen sein. Er darf nicht in Streitfällen tätig werden, an deren Abwicklung er selbst beteiligt war. In solchen Streitfällen entscheidet seine Vertretung.

(3) Abberufung

Der Ombudsmann kann von seinem Amt nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung der Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, wenn er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder wenn ein vergleichbar wichtiger Grund gegeben ist.

(4) Vertreter

Gleichzeitig mit der Bestellung des Ombudsmanns wird ein Vertreter bestellt. Für den Vertreter gelten die o. g. Voraussetzungen entsprechend. Werden mehrere Ombudsmänner bestellt, wird die Geschäftsverteilung vor jedem Geschäftsjahr von der Geschäftsführung des VÖB festgelegt. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus besonderem Grund zulässig.

V. HEMMUNG DER VERJÄHRUNG

Für die Dauer des Verfahrens (Vorverfahren, Schlichtungsverfahren) gilt die Verjährung für die Ansprüche des Kunden als gehemmt.

VI. VERTRAULICHKEIT

Die Mitarbeiter der Kundenbeschwerdestelle und der Ombudsmann sowie sein Vertreter sind über alle ihnen im Rahmen des Verfahrens über die Beteiligten bekannt gewordenen Tatsachen und Wertungen zur Verschwiegenheit verpflichtet.

VII. AUFWENDUNGEN

Das Verfahren ist für den Kunden kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet. Sofern sich der Kunde in dem Verfahren vertreten lässt, trägt er die Kosten seines Vertreters selbst.

VIII. TÄTIGKEITSBERICHT

Die Kundenbeschwerdestelle veröffentlicht jährlich einen Tätigkeitsbericht.

Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses zum Girokonto für jedermann

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

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

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

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

Liste der am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Institute

Stand: Juni 2010

Bremer Landesbank
Kreditanstalt Oldenburg-Girozentrale
Bremen

Calenberger Kreditverein
Hannover

DekaBank Deutsche Girozentrale
Frankfurt am Main

Deutsche Kreditbank AG
Berlin

Hamburgische Wohnungsbaukreditanstalt
Hamburg

HSH Nordbank AG
Hamburg/Kiel

Internationales Bankhaus Bodensee AG
Friedrichshafen

Investitionsbank Berlin
Berlin

InvestitionsBank des Landes Brandenburg
Potsdam

Landesbank Baden-Württemberg
Stuttgart/Karlsruhe/Mainz/Mannheim

Landesbank Hessen-Thüringen
Girozentrale
Frankfurt am Main/Erfurt

Landestreuhandbank Rheinland-Pfalz
Mainz

Landwirtschaftliche Rentenbank
Frankfurt am Main

L-Bank Landeskreditbank
Baden-Württemberg
Karlsruhe

LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse AG
Potsdam

LfA Förderbank Bayern
München

Nord/LB Norddeutsche Landesbank
Girozentrale
Hannover/Braunschweig/Magdeburg

NRW.Bank
Düsseldorf/Münster

Ritterschaftliches Kreditinstitut Stade
Stade

SaarLB
Landesbank Saar
Saarbrücken

Sächsische Aufbaubank – Förderbank –
Dresden

SKG Bank AG
Saarbrücken

Thüringer Aufbaubank
Erfurt

Weberbank Actiengesellschaft
Berlin

Westdeutsche ImmobilienBank AG
Mainz

WestLB AG
Düsseldorf

Kundenbeschwerdestelle

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband
Öffentlicher Banken Deutschlands e. V.
Lennéstraße 11
10785 Berlin

Telefon: 0 30/81 92-2 95
Telefax: 0 30/81 92-2 99
E-Mail: ombudsmann@voeb.de
Internet: <http://www.voeb.de>

Leiter: Frank Lücke
Sekretariat: Petra Ferrazzoli

Außergerichtliche Streit- schlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen

**Schlichtungsstelle bei der
Deutschen Bundesbank**
Deutsche Bundesbank
Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt am Main
Internet: www.bundesbank.de

Ombudsmann der öffentlichen Banken
Bundesverband Öffentlicher Banken
Deutschlands e. V.
Postfach 11 02 72
10832 Berlin
Internet: www.voeb.de

Ombudsmann der privaten Banken
Bundesverband deutscher Banken e. V.
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Internet: www.bankenombudsmann.de

**Ombudsmann der genossenschaftlichen
Bankengruppe**
Bundesverband der Deutschen Volksbanken und
Raiffeisenbanken e. V.
Schellingstr. 4
10785 Berlin
Internet: www.bvr.de

**Ombudsmann beim Deutschen Sparkassen- und
Giroverband**
Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.
Charlottenstr. 47
10117 Berlin
Internet: www.dsgv.de

Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen
Postfach 74 48
48040 Münster
Internet: www.lbs.de

Ombudsleute der privaten Bausparkassen
Verband der privaten Bausparkassen e. V.
Postfach 30 30 79
10730 Berlin
Internet: www.bausparkassen.de

SCHUFA-Vertrauensmann
c/o Schufa Holding AG
Elsenheimerstr. 61
80687 München
Internet: www.meineschufa.de

Ombudsfrau Geschlossene Fonds
Verband Geschlossene Fonds e. V.
Postfach 64 02 22
10048 Berlin
Internet: www.vgf-online.de

Ombudsmann Kreditankauf und Servicing
Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing e. V.
Leipziger Platz 15
10117 Berlin
Internet: www.bks-ev.de

Versicherungsombudsmann
Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin
Internet: www.versicherungsombudsmann.de

**Ombudsmann Private Kranken- und
Pflegeversicherung**
Verband der Privaten Krankenversicherung e. V.
Postfach 06 02 22
10052 Berlin
Internet: www.pkv-ombudsmann.de

Regionale Schlichtungsstellen für Sparkassenkunden
Schlichtungsstelle des Rheinischen Sparkassen- und
Giroverbands
Kirchfeldstraße 60
40217 Düsseldorf
Internet: www.sparkassen-finanzgruppe.de

Schlichtungsstelle des Sparkassenverbands Baden-
Württemberg
Am Hauptbahnhof 2
70173 Stuttgart
Internet: www.sparkassen-finanzgruppe.de

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
Euro-Info-Verbraucher e. V.
Rehfußplatz 11
77694 Kehl
Internet: www.euroinfo-kehl.com

Herausgeber:
Bundesverband Öffentlicher
Banken Deutschlands, VÖB
Lennéstraße 11, 10785 Berlin
Telefon 0 30/81 92-0
Telefax 0 30/81 92-2 22
E-Mail: postmaster@voeb.de
Internet: www.voeb.de

Juni 2010

Herstellung:
DCM · Druck Center Meckenheim



www.voeb.de