

Tätigkeitsbericht der Kundenbeschwerdestelle 2003

www.voeb.de

Es gibt Dinge, auf die man keinen Einfluss hat, und die am Ende das Leben doch wie einen roten Faden durchziehen.

Bei mir war es die Affinität zum Bankwesen. Als ich mit dem Jurastudium begann, gingen meine beruflichen Zielvorstellungen in die Richtung einer Tätigkeit bei einer Bank. Deshalb arbeitete ich in den Semesterferien regelmäßig als Volontär bei der Westfalenbank in Bochum. Im Laufe des Referendariats entwickelte sich zunehmend der Wunsch, Richter zu werden. Mich faszinierten einmal die Unabhängigkeit und zum anderen die mannigfaltigen Gestaltungsmöglichkeiten.



Dass ich dann 1987 mit dem Vorsitz des neu gegründeten Spezialsenats für bankrechtliche Streitigkeiten beim Oberlandesgericht Hamm betraut wurde, war reiner Zufall. Während meiner mehr als 15-jährigen Tätigkeit in diesem Senat war ich dann mit fast allen denkbaren Streitigkeiten auf diesem Gebiet befasst. Da neben Rechtsfragen auch sehr häufig die wirtschaftlichen Möglichkeiten der Beteiligten von großer Bedeutung waren, standen oftmals auch wirtschaftliche Lösungen zur Diskussion. Ich betrachte es als einen persönlichen Erfolg, dass in über 70 % aller Fälle ein Ergebnis ohne streitiges Urteil erzielt werden konnte.

Obwohl ich nach meiner Pensionierung den festen Vorsatz hatte, keine Tätigkeit mehr anzunehmen, habe ich mich letztlich dem Angebot des Bundesverbandes Öffentlicher Banken nicht verschlossen, das Amt des Ombudsmannes zu übernehmen, gibt es mir doch die Möglichkeit, genau das, was immer Inhalt meines beruflichen Lebens gewesen ist, nämlich nicht mit dem scharfen Schwert des Urteils zu entscheiden, sondern Streitigkeiten zu schlichten, fortzuführen.

Nach nunmehr einjähriger Tätigkeit als Ombudsmann kann ich sagen, dass ich das Amt gerne ausübe, auch wenn es sich von der gewohnten richterlichen Tätigkeit in einigen Punkten erheblich unterscheidet. Dies gilt insbesondere für die ausschließliche Schriftlichkeit des Verfahrens. Die Lösungsansätze, die in einer mündlichen Verhandlung mit den Beteiligten erörtert und gegebenenfalls modifiziert werden konnten, müssen im Ombudsmannverfahren den Beteiligten schriftlich nahe gebracht werden. Dies erfordert präzise Formulierungen, die trotzdem nicht immer Missverständnisse ausschließen. Andererseits gilt es zu unterscheiden zwischen Beschwerdeführern, die der Hilfe bedürfen und solchen, die das Ombudsmannverfahren nur als einen Versuch ansehen, sich einen nicht gerechtfertigten Vorteil, sprich einen Rabatt zu verschaffen. Dementsprechend schwanken die Reaktionen auch zwischen Dankbarkeit und brüsker Ablehnung mit oftmals drastischen Formulierungen, ganz wie im richterlichen Leben auch. Und so schließt sich der Kreis.

Klaus Wangard

Klaus Wangard



Übertragung der öffentlich-rechtlichen Schlichtungsaufgabe auf den VÖB

2



Der Ombudsmann der öffentlichen Banken

2



Verfahrensordnung

3



Verfahrensgrundsätze

6



Inanspruchnahme der Kundenbeschwerdestelle

6



FIN-NET

7



Schlichtungsvorschläge

8



Anhang

11

Tätigkeitsbericht der Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB

Im Jahre 2001 wurde das seit 1992 beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands bestehende Kundenbeschwerdesystem um eine außergerichtliche Schlichtungsstelle ergänzt, die den auf europäischer und nationaler Ebene aufgestellten Anforderungen entspricht. Die bereits Anfang 1999 im Vorstand beschlossene Verfahrensordnung wurde vor diesem Hintergrund auf eine breitere Basis gestellt. Auch wenn sich nach den Erfahrungen seit Mitte der 90-er Jahre gezeigt hatte, dass sich das Fehlen eines „formellen Schiedsverfahrens“ nicht nachteilig auswirkt, war dieser Schritt in Anbetracht der fortlaufenden, auf Brüssel basierenden Entwicklung richtig. Die seit Anfang der 90-er Jahre erkennbare Tendenz des europäischen Gesetzgebers zu einem umfassenden Verbraucherschutz, der auch die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung beinhaltet, fand ihren Ausdruck zuerst in der Richtlinie über grenzüberschreitende Überweisungen und hat sich mittlerweile nahezu etabliert (Richtlinie über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen, Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr auf Finanzdienstleistungen, Richtlinie zur Harmonisierung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über den Verbraucherkredit – Verbraucherkreditrichtlinie).

1. Übertragung der öffentlich-rechtlichen Schlichtungsaufgabe auf den VÖB

Mit In-Kraft-Treten des Überweisungsgesetzes im Jahre 1999 wurde in Umsetzung der Richtlinie über grenzüberschreitende Überweisungen in das Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB-Gesetz) eine Bestimmung aufgenommen, die die Deutsche Bundesbank verpflichtete, für Streitigkeiten aus dem Überweisungsbereich (§§ 675 a bis 675 g BGB) eine Schlichtungsstelle einzurichten. Über § 14 des Unterlassungsklagengesetzes wurden im Jahre 2002 auch die Streitigkeiten in Bezug auf den Missbrauch von Zahlungskarten (§ 676 h BGB) in die außergerichtliche Schlichtung mit einbezogen.

Vorher schon, am 12. August 2000, war die Verordnung über das Verfahren der Schlichtungsstellen für Überweisungen (Schlichtungsstellenverfahrensverordnung) in Kraft getreten. Auf ihrer Basis wurde die Schlichtungsaufgabe

für Kreditinstitute, die dem Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, auf diesen Verband übertragen. Die öffentlich-rechtliche Beilegung des Verbandes wurde mit der Veröffentlichung des Genehmigungsbescheides und der Verfahrensordnung im Bundesanzeiger am 4. Mai 2001 wirksam. Der VÖB war damit der erste kreditwirtschaftliche Spitzenverband, dem diese Aufgabe für die ihm angeschlossenen Mitgliedsbanken übertragen wurde. Die bis dato vom Ombudsmann der Deutschen Bundesbank wahrgenommene Aufgabe ging auf diese Weise auf den Ombudsmann der öffentlichen Banken über.

2. Der Ombudsmann der öffentlichen Banken

Mit Wirkung zum 1. September 2003 wurde Klaus Wangard neuer Ombudsmann der öffentlichen Banken. Klaus Wangard war bis

Ende Oktober 2002 Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Hamm und dort seit September 1987 bis zu seiner Pensionierung Vorsitzender des neu gegründeten Fachsenats 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.

Klaus Wangard übernahm das Amt von Prof. (em.) Dr. Walther Hadding. Dieser beendete seine Tätigkeit, die er im Mai 2001 als erster Ombudsmann der öffentlichen Banken übernommen hatte, zum 30. August 2003 wegen der grundlegenden Neuordnung des VÖB-Schlichtungsverfahrens im Berichtsjahr und der damit verbundenen Änderung des Aufgabenbereichs des Ombudsmanns.

3. Verfahrensordnung

3.1 Allgemeines

Die Verfahrensordnung des VÖB war bis zum 28. August 2003 zweigeteilt. Je nach Beschwerdegegenstand wurden die Beschwerden teilweise durch den Ombudsmann geschlichtet und teilweise durch Schlichter der Kundenbeschwerdestelle des Verbandes. Zur ersten Gruppe gehörten alle Beschwerden aus dem Anwendungsbereich des Überweisungsgesetzes (§§ 676 a – 676 g BGB) sowie solche, die den Missbrauch von Zahlungskarten betrafen (§ 676 h BGB). Hinsichtlich des Überweisungsverkehrs waren sowohl grenzüberschreitende als auch inländische Überweisungen (seit dem 1. Januar 2002) erfasst. Der gesamte Komplex sonstiger bankspezifischer Beschwerdefälle von Privatkunden (Verbrauchern) wurde nach wie vor entsprechend dem bereits seit 1992 beim VÖB etablierten Kundenbeschwerdeverfahren bearbeitet.

Am 29. August 2003 wurde die neue Verfahrensordnung des VÖB zusammen mit der Änderungsgenehmigung des Bundesministeriums der Justiz im Bundesanzeiger veröffentlicht und trat damit in Kraft. Mit dieser Änderung wurde die bisherige Zweiteilung des Beschwerdeverfahrens beseitigt und das Schlichtungsverfahren vereinheitlicht. Alle Beschwerden, die das Bankgeschäft betreffen, werden seitdem durch den Ombudsmann geschlichtet. Damit verbunden war der Wegfall der Schlichtung durch die Kundenbeschwerdestelle. Bei ihr findet nunmehr ein Vorverfahren statt, bevor der Vorgang dem Ombudsmann vorgelegt wird. Im Rahmen des Vorverfahrens wird neben der Zuständigkeit des VÖB die Zulässigkeit des Ombudsmannverfahrens geprüft.

3.2 Das Vorverfahren

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

Dem Kunden wird zusammen mit einer Eingangsbestätigung mitgeteilt, ob sich die betroffene Bank dem Verfahren des VÖB angeschlossen hat. Gleichzeitig wird der Beschwerdeführer durch Zusendung der Verfahrensordnung über den weiteren Gang des Verfahrens unterrichtet und gebeten, auf einer vorbereiteten Erklärung u. a. zu bestätigen, dass der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig ist. Sofern erforderlich, wird außerdem um Ergänzung des Vortrags bzw. um Vervollständigung der Unterlagen gebeten.

3.2.1 Die Kundenbeschwerdestelle

Die Kundenbeschwerdestelle wird von einem Volljuristen geleitet. Ihm zur Seite steht eine Sekretärin. Zur Durchführung des Vorverfahrens

rens gehört auch die Beantwortung der zahlreichen telefonischen Anfragen. Die Arbeit der Kundenbeschwerdestelle wird dv-technisch unterstützt. Dies ermöglicht, die einzelnen Verfahrensschritte schnell und effektiv abzuarbeiten, jederzeit und sofort über den aktuellen Verfahrensstand Auskunft zu geben sowie das Datenmaterial statistisch auszuwerten.

3.2.2 Zuständigkeit

Ergibt sich im Rahmen der formalen Prüfung, dass sich die Beschwerde gegen ein Kreditinstitut richtet, das sich einem anderen Schlichtungsverfahren angeschlossen hat, wird die Beschwerde bei gleichzeitiger Benachrichtigung des Kunden an die zuständige Schlichtungsstelle abgegeben. Bei Fehlen einer solchen erhält der Beschwerdeführer sein Schreiben gegebenenfalls wieder zurück.

Wendet sich der Beschwerdeführer als Kunde einer Bank in einem europäischen Mitgliedsstaat 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 von Deutschland in das europäische Ausland fallen grundsätzlich nicht hierunter, da der Beschwerdeführer hier in der Regel nur Kunde des mit der Transaktion beauftragten deutschen Instituts sein wird.

3.2.3 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 Beschwer-



den 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 Angelegenheit handelt, die den Überweisungsverkehr oder den Missbrauch von Zahlungskarten betrifft. In beiden Fällen können auch Selbständige oder Firmen eine Beschwerde einreichen.

Keine verbrauchertypische Streitigkeit liegt auch 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. in Form eines Bewilligungsbescheids.

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 beschwerdehalber an den VÖB wenden.

Nach der Verfahrensordnung explizit ausgenommen 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. Unzulässig ist das Verfahren auch dann, wenn die Streitigkeit bereits durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt oder ein Antrag auf Prozesskostenhilfe – mangels Aussicht auf Erfolg – abgewiesen worden ist oder wenn die Angelegenheit bereits Gegenstand in einem anderen Schlichtungsverfahren bzw. Güteverfahren war. Des Weiteren liegt Unzulässigkeit vor, wenn der streitgegenständliche Anspruch schon verjährt ist, die Schlichtung die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage betreffen oder die Sachverhaltsaufklärung eine Beweisaufnahme erforderlich machen würde. Schließlich steht der Zulässigkeit auch die Erstattung einer Strafanzeige durch den Kunden entgegen, sofern der Beschwerdegegenstand, dessentwegen Anzeige erstattet wurde, nicht dem Anwendungsbereich der §§ 675 a – 675 h BGB unterfällt.

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

3.2.4 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. innerhalb einer Nachfrist von einem weiteren Monat zu der Beschwerde schriftlich Stellung nehmen. Die Stellungnahme wird 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. Enthält seine Äußerung neue Aspekte, wird das Kreditinstitut um eine ergänzende Stellungnahme gebeten und das beschriebene Procedere beginnt von vorn.

3.3 Entscheidung des Ombudsmanns

Sofern sich die Beschwerde nicht durch Abhilfe der betroffenen Bank oder in sonstiger Weise erledigt, wird sie dem Ombudsmann zur Entscheidung 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.

Der Ombudsmann unterbreitet den Parteien schriftlich und mit kurzer verständlicher Begründung einen Vorschlag, wie die Beschwer-



de auf Grund der Rechtslage unter Berücksichtigung von Treu und Glauben beigelegt werden kann (Schlichtungsvorschlag). Gleichzeitig werden die Parteien gebeten, sich über die Annahme zu erklären. Erklärt sich eine der Parteien innerhalb der vorgegebenen Frist 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, ist diese Mitteilung gleichzeitig eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Abs. 3 Satz 3 EG-ZPO“. In zur Zeit acht Bundesländern (Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen, Saarland, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein) ist die Zulässigkeit einer zivilrechtlichen Klage u. a. bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten bis 750,00 € 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 der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen. Die Möglichkeit einer nachträglichen Änderung des Schlichtungsvorschlags ist aus diesem Grund in der Verfahrensordnung nicht vorgesehen.

4. 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

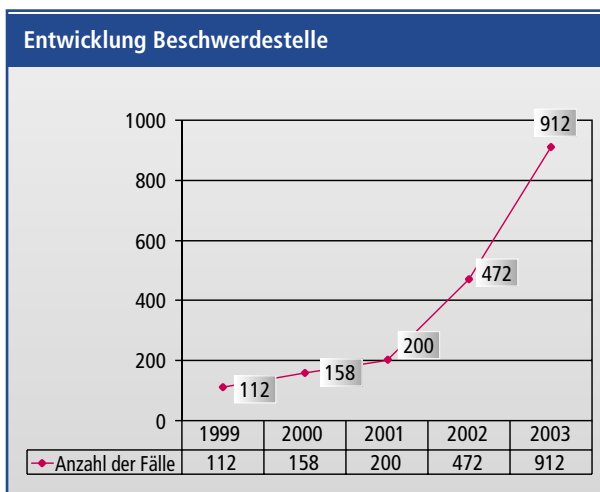
Der Ombudsmann muss die Qualifikation zum Richteramt besitzen. Er ist unabhängig und an Weisungen nicht gebunden.

Verjährungshemmung

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

5. Inanspruchnahme der Kundenbeschwerdestelle

Im Jahr 2003 erreichten die Kundenbeschwerdestelle des VÖB insgesamt 912 Eingaben und damit fast doppelt soviel wie im vorangegangenen Jahr. 108 dieser Beschwerden richteten sich gegen inländische Institute, die nicht dem Schlichtungsverfahren des VÖB angeschlossen sind und daher an die zuständige Schlichtungsstelle abgegeben wurden. Weitere 15



Beschwerden betrafen Banken mit Sitz in andern EU-Mitgliedstaaten. Hier erhielten die Beschwerdeführer Informationen zu den Schlichtungsstellen im betreffenden Mitgliedstaat, um sich direkt dorthin wenden zu können. In 24 Fällen haben die Beschwerdeführer ihre Eingaben wieder zurückgezogen.

Von den 765 Fällen, die in das Schlichtungsverfahren des VÖB fielen, hat der Ombudsmann den Parteien in 95 Fällen einen Schlichtungsvorschlag unterbreitet. Sein Vorschlag fiel bei einem Drittel der Fälle zu Gunsten der Beschwerdeführer aus. Als Entscheidung zu Ungunsten der Beschwerdeführer zählen auch die Bescheide des Ombudsmanns über die Unzulässigkeit der Beschwerde.

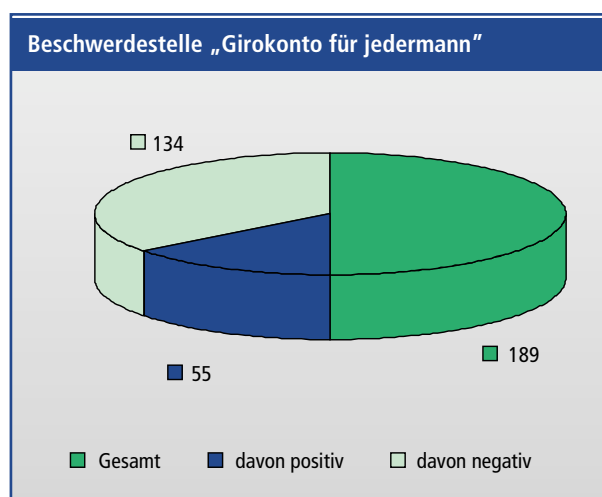
497 Fälle wurden von der Kundenbeschwerdestelle des VÖB geschlichtet (bis August 2003). Ein gutes Viertel dieser Fälle ist zu Gunsten der Kunden ausgegangen, wozu auch die angeregten Vergleiche zählen.

Weitere 173 haben sich schon im Vorverfahren erledigt (ab September 2003). Das sind 70 % all derjenigen Fälle, die sich entweder im Vorverfahren oder durch einen Schlichtungsspruch des Ombudsmanns (ab September 2003) erledigt haben. Bei einem Drittel der im Vorverfahren erledigten Fälle konnte bereits im Vorfeld eine für die Beschwerdeführer günstige Lösung erzielt werden.

Die Beschwerden betrafen in erster Linie die Sachgebiete Girokonto für jedermann, Kontoführung, Zahlungsverkehr und Hypothekarkredite.

Mit 187 Fällen aus dem Anwendungsbereich der ZKA-Empfehlung zum sog. Girokonto für jedermann hat sich die Anzahl der Beschwerden in diesem Bereich im Vergleich zum Vorjahr um 150 % erhöht. In insgesamt 54 Fällen stellte sich zu Gunsten des 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 wurde. In den übrigen Fällen blieb es bei der Entscheidung zu Lasten des Beschwerdeführers.



6. FIN-NET

Die Schlichtungsstelle des VÖB ist Mitglied des so genannten FIN-NET, Financial Complaint Service Network, dem mehr als 40 nationale Schlichtungsstellen angehören. 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. Ziel dieses Netzwerkes ist es, Probleme zu überwinden, die angesichts der unterschiedlichen Rechtsordnungen in Europa insbesondere auch bei der Bearbeitung grenzüberschreitender Beschwerden auftreten. Dem Verbraucher soll damit eine Beschwerde in einem anderen EU-Land erleichtert werden. Voraussetzung für die Teilnahme an der Anfang 2001 von der Europäischen Kommission eingerichteten europäischen Schlichtungseinrichtung war die Einhaltung einer Kommissions-Empfehlung aus dem Jahre 1998, die

bestimmte Mindestanforderungen aufstellte, wie sie ihren Niederschlag in den o. g. Verfahrensgrundsätzen gefunden haben.

Die in einem Memorandum niedergelegten Grundsätze der Kooperation zwischen den nationalen Schlichtungsstellen beinhaltet im Wesentlichen Informations- und Unterstützungshandlungen. In der Regel wird der Kunde an die für ihn zuständige Schlichtungsstelle verwiesen.

Zur Zeit bereitet die Kommission die Ausweitung des Beschwerdenetzes FIN-NET auf die neuen Mitgliedstaaten vor.

7. Schlichtungsvorschläge

Girokonto für jedermann

Kein Anspruch auf wohnortnahes Konto

Das Kreditinstitut verweigerte dem Beschwerdeführer die Einrichtung eines Kontos, da dieser laut Auskunft der SCHUFA bereits über ein Konto bei einem anderen Kreditinstitut verfügen würde. Der Beschwerdeführer wies darauf hin, dass das Konto bereits vor acht Jahren gekündigt worden sei.

Zu Recht ging das Kreditinstitut davon aus, dass der Beschwerdeführer noch ein Girokonto besitzt. Die Tatsache, dass die Mitteilung der SCHUFA noch das Konto enthält, spricht dagegen, dass es bereits gekündigt worden ist. Es ist dem Beschwerdeführer zuzumuten, eine entsprechende Bescheinigung seines alten Kreditinstituts beizubringen, dass dort kein Konto mehr für ihn geführt wird.

Darüber hinaus soll mit der ZKA-Empfehlung sichergestellt werden, dass jeder Bürger die Möglichkeit erhält, über ein Konto zu verfügen. Ein Anspruch auf ein zusätzliches wohnortnahes Konto kann daraus nicht hergeleitet werden.

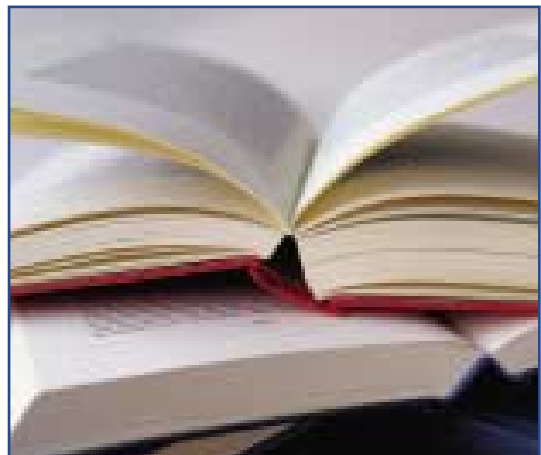
Löschung nicht mehr bestehender Konten aus der SCHUFA

Das Kreditinstitut lehnte die Eröffnung eines Kontos unter Hinweis auf eine Auskunft der SCHUFA ab, wonach für den Beschwerdeführer bereits ein Konto bei einem anderen Kreditinstitut geführt wird.

Es ist Sache des Beschwerdeführers darzulegen und zu beweisen, dass er bei keinem anderen Kreditinstitut ein Konto unterhält. Der Hinweis in der SCHUFA-Auskunft auf ein derartiges Konto wird durch die Erklärung dieses anderen Kreditinstituts, dass der Beschwerdeführer dort kein Konto mehr habe, nicht entkräftet. Klarheit kann nur durch eine entsprechende Löschung bei der SCHUFA geschaffen werden. Auf die allein aussagekräftige Löschung bei der SCHUFA kann nur der Beschwerdeführer selbst hinwirken.

Kontoführung

Die Beschwerdeführerin macht einen Verzögerungsschaden geltend für die verzögerte Ausführung einer Überweisung als Folge der Nichtanerkennung einer auf die Beschwerdeführerin ausgestellten postmortalen Vollmacht durch das Kreditinstitut. Nach Ansicht des Kreditinstituts würden Vollmachten nur anerkannt, wenn diese notariell beglaubigt sind. Die Beschwerdeführerin erteilte dem Kredit-



institut daraufhin unter Vorlage einer Sterbeurkunde und eines Erbscheins einen zusammen mit den übrigen Miterben unterschriebenen Überweisungsauftrag. Diesen führte das Kreditinstitut drei Monate später aus. Es räumte ein, dass es nach dem Tod der Erblasserin Möglichkeiten gegeben hätte, die Echtheit der Vollmacht zu überprüfen, indem man beispielsweise das Original mit der hinterlegten Unterschriftprobe abgeglichen hätte. Zudem gestand es der Beschwerdeführerin zu, dass sie einen formell richtigen und unterschriebenen Überweisungsauftrag vermutlich bereits früher eingereicht hätte, wäre die Vollmacht anerkannt worden.

Besonders auffällig sind vor allem die langen Zeiträume zwischen den einzelnen Tätigkeitsschritten des Kreditinstituts und der jeweils prompten Reaktion der Beschwerdeführerin. Dies ist nicht mit dem Hinweis auf ein sogenanntes Massengeschäft zu erklären. Vielmehr handelte es sich hier um einen Vorgang, der zugegeben sorgfältiger, aber auch unverzüglicher Bearbeitung bedurfte. Nur ergänzend sei ganz allgemein angemerkt, dass jeder Kunde sich auf die Richtigkeit der Rechtsauskunft seines Kreditinstituts verlassen können sollte. Dies gilt insbesondere für Kunden, die nicht so rechtskundig sind wie die Beschwerdeführerin.

Vor diesem Hintergrund ist es unverständlich, dass das Kreditinstitut den geltend gemachten Anspruch der Beschwerdeführerin nicht anerkennen will, ist er doch die Folge eines Verhaltens, das das Kreditinstitut selbst als verbesserungsfähig eingeräumt hat.

Sparverkehr/Zahlungsverkehr

Der Beschwerdeführer hatte am 28. Juni bei dem Kreditinstitut für insgesamt zwei Jahre einen bestimmten Geldbetrag angelegt. Bereits vor Ablauf der Laufzeit beauftragte er das Kreditinstitut, den Anlagebetrag nebst Zinsen am Fälligkeitstag auf ein von ihm benanntes

Konto bei einem anderen Kreditinstitut zu überweisen. Dort war der Betrag am 1. Juli, einem Dienstag, mit Wertstellung 1. Juli gutgeschrieben worden.

Die Anlagefrist endete am 27. Juni um 24:00 Uhr. Das bedingt, dass der Beschwerdeführer ab dem 28. Juni, 0:00 Uhr über den Anlagebetrag verfügen konnte. Daraus folgt, dass aber auch erst zu diesem Zeitpunkt der Überweisungsauftrag ausgeführt werden konnte. Da es sich bei dem 28. Juni um einen Samstag handelte, konnte die Überweisung erst am darauf folgenden Werktag, d. h. am Montag, den 30. Juni, veranlasst werden – wie vorliegend auch geschehen.

Die Überweisung wurde innerhalb der vom Überweisungsgesetz vorgesehenen Ausführungsfrist bewirkt. Allerdings befand sich der Anlagebetrag bedingt durch die Ruhetage am 28. und 29. Juni (Samstag, Sonntag) noch bei dem Kreditinstitut. Da sich eine Verzinsung nicht auf die Arbeitstage beschränkt, sondern durchlaufend pro Tag erfolgt, war der Betrag trotz eingetretener Fälligkeit auch noch für diese beiden Tage zu verzinsen.

Hypothekarkredit

Gegenstand der Beschwerde war ein Darlehensvertrag, dessen Zinssatz sich ab einem bestimmten Zeitpunkt alle zwei Jahre um 1 % p. a. erhöhen sollte. Infolge der Insolvenz der Baufirma und des Todes der Ehefrau des Beschwerdeführers verzögerte sich der Baubeginn und damit die Auszahlung des Darlehens. Der Beschwerdeführer wandte sich dagegen, dass dennoch die Fristen für die Zinsanhebungen weiter gelaufen seien. Des Weiteren beanstandete er die Laufzeit des Darlehens. Nach Ansicht des Kreditinstituts sei eine Vertragskündigung erst möglich nach Ablauf von zehn Jahren nach dem vollständigen Empfang des Darlehens und Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten.

Die bedauerlichen Ereignisse wie die Insolvenz der Baufirma und der Tod der Ehefrau bieten keinen rechtlichen Grund für eine Vertragsänderung. Sie fallen in den Risikobereich des Darlehensnehmers und sind vom Darlehensgeber nicht zu beeinflussen. Das bedeutet, dass mit Vertragsschluss die vertraglich vereinbarten Fristen hinsichtlich der Zinssprünge zu laufen beginnen. Insoweit liegt kein Ermessensspielraum des Darlehensgebers vor. Gleiches gilt für den Zeitpunkt der Kündigung des Darlehensvertrages. Gerade zum Schutz der Verbraucher sind im Gesetz bestimmte Fristen festgelegt. Eine Kündigung ist daher erst zehn Jahre nach vollständiger Auszahlung der Darlehensvaluta mit einer Frist von sechs Monaten möglich.

Die außergewöhnlich unglücklichen Umstände, die zu nicht unerheblichen Verzögerungen und damit Verteuerungen auf Seiten des Beschwerdeführers geführt haben, rechtfertigen die Bitte um Überprüfung, ob das Kreditinstitut als die wirtschaftlich stärkere Partei dem Beschwerdeführer nicht insoweit entgegenkommen kann, dass es auf die Einhaltung der Kündigungsfrist verzichtet und den Vertrag entschädigungslos zwar erst nach Ablauf von zehn Jahren, aber ohne Einhaltung der Kündigungsfrist enden lässt.

Anhang

1. Verfahrensordnung

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 §§ 675 a – 676 h Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) ergibt (Überweisungsrecht, Missbrauch von Zahlungskarten).

(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;

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.

- 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 eine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes, der sich nicht auf den Anwendungsbereich der §§ 675 a – 676 h Satz 1 BGB bezieht, erstattet worden ist oder während des Verfahrens erstattet wird.

(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 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 Kundenbeschwerdestelle 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, ist die Mitteilung über das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens gleichzeitig eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Abs. 3 Satz 3 EG-ZPO“. Dies wird auf der Mitteilung ausdrücklich vermerkt.

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 gewesen 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.

2. Liste teilnehmende Institute

Teilnehmer am Schlichtungsverfahren des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands e. V.

Bremer Landesbank
Kreditanstalt Oldenburg – Girozentrale –
Bremen

Calenberger Kreditverein
Hannover

DekaBank Deutsche Girozentrale
Frankfurt am Main

Deutsche Kreditbank AG
Berlin

Deutsche Postbank AG
Bonn

Die Sparkasse Bremen
Bremen

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/Mannheim

LandesBank Berlin
Berlin

Landesbank Hessen-Thüringen
– Girozentrale –
Frankfurt am Main

Landesbank Saar
Saarbrücken

Landesbank Sachsen
– Girozentrale –
Leipzig

Landeskreditbank Baden-Württemberg
Förderbank
Karlsruhe

Landwirtschaftliche Rentenbank
Frankfurt am Main

LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse AG
Potsdam

LfA Förderbank Bayern
München

LRP Landesbank Rheinland-Pfalz
– Girozentrale –
Mainz

Norddeutsche Landesbank
– Girozentrale –
Hannover

NRW.Bank
Düsseldorf/ Münster

Ritterschaftliches Kreditinstitut Stade
Stade

Sächsische AufbauBank GmbH
Dresden

setis-bank AG

Leipzig

Thüringer Aufbaubank

Erfurt

Westdeutsche ImmobilienBank

Mainz

WestLB AG

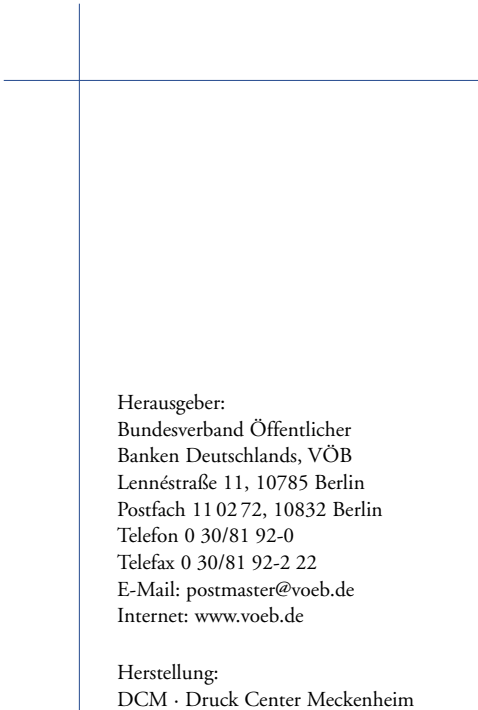
Düsseldorf/Münster

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 Heydeck



Herausgeber:
Bundesverband Öffentlicher
Banken Deutschlands, VÖB
Lennéstraße 11, 10785 Berlin
Postfach 11 02 72, 10832 Berlin
Telefon 0 30/81 92-0
Telefax 0 30/81 92-2 22
E-Mail: postmaster@voeb.de
Internet: www.voeb.de

Herstellung:
DCM · Druck Center Meckenheim



Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V.
Lennéstraße 11 · 10785 Berlin
www.voeb.de