



# Tätigkeitsbericht der Kundenbeschwerdestelle 2004

[www.voeb.de](http://www.voeb.de)

Das Jahr 2004 hat eine deutliche Steigerung der Zahl der Schlichtungsverfahren gebracht. Ich führe dies in erster Linie auf den zunehmenden Bekanntheitsgrad dieser Möglichkeit, einen Streit beilegen zu können, zurück. Dabei spielt die Tatsache, dass dieses Verfahren kein Kostenrisiko für den Beschwerdeführer in sich birgt, sicherlich eine große Rolle. Dies wird erkennbar an den oft niedrigen Streitwerten, die einen Gang vor die Gerichte nicht sinnvoll erscheinen lassen. Gleichwohl kann dem ein Sachverhalt zu Grunde liegen, der – ob berechtigt oder unberechtigt – Anlass zu großer Verärgerung bieten kann.



In der vermehrten Anrufung der Kundenbeschwerdestelle sehe ich aber auch einen deutlichen Vertrauensbeweis der Kunden, dass hier eine sachkundige und unabhängige Prüfung ihres Anliegens erfolgt. Dabei kann nicht nur auf den Prozentsatz der vom Ombudsmann positiv entschiedenen Fälle abgestellt werden; in die Beurteilung einzubeziehen sind auch die im Vorverfahren – also vor Weitergabe an den Ombudsmann – einvernehmlich beigelegten Streitfälle. Gerade dieser vom Ergebnis her für den Kunden erfreuliche Verlauf des Verfahrens beweist die Richtigkeit des Verfahrensaufbaus. Das schafft auch für mich als Ombudsmann ein Gefühl der Befriedigung durch die Erkenntnis, an einer sinnvollen Aufgabe mitzuarbeiten.

Enttäuschend kann das Verfahren für die Kunden verlaufen, die im Ombudsmann eine Art von Sozialarbeiter sehen. Der Grundsatz von Treu und Glauben kann manchmal einen Appell an die Kulanz des Kreditinstituts rechtfertigen; er setzt aber nicht außer Kraft, dass sowohl Kunde als auch Bank Teil eines geschäftlichen Vorgangs sind, der durch die gegenseitigen vertraglichen Vereinbarungen bestimmt wird. Diese können auch, was oftmals verkannt wird, nicht durch den Ombudsmann außer Kraft gesetzt werden. Diese Ausgangsposition den Beschwerdeführern verständlich zu vermitteln, ist ein nicht unwesentlicher Teil meiner Tätigkeit.

Die Anrufung der Kundenbeschwerdestelle ist – wie sich gerade am Ende des Jahres gezeigt hat – auch beeinflusst von Entwicklungen in der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH). So hat beispielsweise die Rechtsprechung des II. Zivilsenats des BGH zu den so genannten Schrottimmobilien zu einer Flut meistens von Anwälten

initiierten Beschwerden geführt. Hier stellt sich die Frage, ob das noch mit dem Sinn des Schlichtungsverfahrens vereinbar ist, da von vornherein abzusehen ist, dass keine der Parteien im Unterliegensfall die Entscheidung anerkennen wird. Die Absicht, lediglich kostenlos die gutachterliche Stellungnahme des Ombudsmanns zu Rechtsfragen zu erhalten, die selbst innerhalb der Senate des BGH umstritten sind, rechtfertigt meines Erachtens die Inanspruchnahme dieses Verfahrens nicht. Hinzu kommt – worauf auch von anderer Seite zutreffend hingewiesen wird –, dass der hier beteiligte Kundenkreis der Fürsorge des Ombudsmanns nicht bedarf.

Diese sollte vielmehr den Kunden gelten, deren Interessen gerade bei der Erledigung von so genannten Massengeschäften auf der Strecke bleiben können oder die in einer wirtschaftlichen Notlage der Hilfe Dritter bedürfen, wie beispielsweise bei der Frage nach der Einrichtung eines Girokontos für jedermann. Gerechtigkeit schaffen und nicht Anspruchsdenken befriedigen, darin sehe ich die Maxime meiner Aufgabe als Ombudsmann.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Klaus Wangard', with a stylized flourish at the end.

*Klaus Wangard*



Übertragung der öffentlich-rechtlichen Schlichtungsaufgabe auf den VÖB

4



Der Ombudsmann der öffentlichen Banken

5



Verfahrensordnung

5



Verfahrensgrundsätze

8



Inanspruchnahme der Kundenbeschwerdestelle

9



FIN-NET

11



Schlichtungsvorschläge

12



Anhang

17

# Tätigkeitsbericht der Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB

Beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands werden seit 1992 Meinungsverschiedenheiten zwischen den Mitgliedsinstituten des Verbandes und deren Kunden geschlichtet. Das Kundenbeschwerdesystem wurde im Jahre 2001 um eine außergerichtliche Schlichtungsstelle ergänzt, die den auf europäischer und nationaler Ebene aufgestellten Anforderungen entspricht. Die bereits Anfang 1999 im Verbandsvorstand beschlossene Verfahrensordnung wurde vor diesem Hintergrund auf eine breitere Basis gestellt. Auch wenn sich nach den Erfahrungen seit Mitte der 90er 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 90er 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 aus dem Jahre 1997 und hat sich mittlerweile nahezu etabliert (E-Commerce-Richtlinie aus dem Jahre 2000, Richtlinie über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen aus dem Jahre 2002, (geänderter) Vorschlag für eine Richtlinie zur Harmonisierung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über den Verbraucherkredit – Verbraucherkreditrichtlinie aus dem Jahre 2002 (2004)).

## 1. Die Übertragung der Schlichtungsaufgabe

In Umsetzung der Richtlinie über grenzüberschreitende Überweisungen wurde über das Überweisungsgesetz, das im Jahre 1999 in Kraft trat, 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. § 14 des Unterlassungsklagengesetzes bezog dann im Jahre 2002 die Streitigkeiten in Bezug auf den Missbrauch von Zahlungskarten (§ 676 h Satz 1 BGB) sowie im Dezember 2004 die Streitigkeiten betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen einschließlich der damit zusammenhängenden Streitigkeiten aus der Anwendung des § 676 h BGB in die außergerichtliche Schlichtung mit ein. Letzteres erfolg-

te in Umsetzung der Richtlinie über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher.

Auf Grundlage der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung aus dem Jahre 2000 wurde die Schlichtungsaufgabe in den genannten Bereichen schließlich für Kreditinstitute, die dem Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, auf den VÖB übertragen. Wirksam wurde die öffentlich-rechtliche Beleihung des Verbandes mit der Veröffentlichung des Genehmigungsbescheides und der Verfahrensordnung im Bundesanzeiger am 4. Mai 2001. Der VÖB war damit der erste kreditwirtschaftliche Spitzenverband, dem diese Aufgabe für die ihm angeschlossenen Mitgliedsbanken übertragen wurde. Die Schlichtungsaufgabe des Ombudsmanns der Deutschen Bundesbank ging auf diese Weise auf den Ombudsmann der öffentlichen Banken über.

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 1970er 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 Streitschlichtungsstelle in privatrechtlicher Form.

## 2. Der Ombudsmann

Seit 1. September 2003 ist Klaus Wangard neuer 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 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.

## 3. Die Verfahrensordnung

### 3.1 Allgemeines

Die Verfahrensordnung des VÖB war bis zum 28. August 2003 zweigeteilt. Je nach Beschwerdegegenstand wurden die Beschwerden entweder durch den Ombudsmann geschlichtet oder

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 wurden sowohl grenzüberschreitende als auch – seit dem 1. Januar 2002 – inländische Überweisungen erfasst. In die zweite Gruppe fiel der gesamte Komplex sonstiger bankspezifischer Beschwerdefälle von Privatkunden (Verbrauchern).

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. Die bisherige Zweiteilung des Beschwerdeverfahrens war damit aufgehoben und das Schlichtungsverfahren vereinheitlicht. Alle Beschwerden, die das Bankgeschäft betreffen, werden seither einheitlich durch den Ombudsmann geschlichtet. Eine Schlichtung durch die Kundenbeschwer-

destelle findet nicht mehr statt. Bei dieser wird nunmehr ein Vorverfahren durchgeführt, bevor der Vorgang dem Ombudsmann vorgelegt wird. Im Rahmen des Vorverfahrens prüft die Kundenbeschwerdestelle neben der Zuständigkeit des VÖB auch die Zulässigkeit des Ombudsmannverfahrens.

### 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. Die Kundenbeschwerdestelle teilt dem Beschwerdeführer sodann zusammen mit einer Eingangsbestätigung mit, 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 informiert und gebeten, auf einer vorbereiteten Erklärung u. a. zu bestätigen, dass der 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.

#### 3.2.1 Die Kundenbeschwerdestelle

Die Kundenbeschwerdestelle wird von einem Volljuristen geleitet. Ihm zur Seite stehen eine Sachbearbeiterin und eine Sekretärin. Um den umfangreichen Schriftverkehr mit den Beschwerdeführern, den Kreditinstituten sowie dem Ombudsmann so schnell und effektiv wie möglich abzuwickeln, ist in der Kundenbeschwerdestelle eine spezielle Software im Einsatz, die es auch erlaubt, jederzeit und sofort über den aktuellen Verfahrensstand Auskunft zu geben sowie das Datenmaterial statistisch auszuwerten.



Obwohl das Schlichtungsverfahren als schriftliches Verfahren ausgestaltet ist, gehört zur Durchführung des Vorverfahrens nicht zuletzt auch die Beantwortung der zahlreichen telefonischen Anfragen.

#### 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 nicht hierunter, wenn sich der Beschwerdeführer als Kunde

des mit der Transaktion beauftragten deutschen Instituts über dieses beschwert.

### 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 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 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 des Bewilligungsbescheids 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 grundsätzlich nur die Kunden der Mitgliedsinstitute des Verbandes in eben dieser Eigenschaft mit einer Beschwerde an den VÖB wenden und nicht Dritte, die in keinerlei vertraglicher Beziehung zu der Bank stehen.

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 Schlichtungsverfah-

rens 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 bereits Gegenstand in einem anderen Schlichtungsverfahren bzw. Güteverfahren war oder der streitgegenständliche Anspruch schon verjährt ist und die Bank sich ausdrücklich auf die Verjährung beruft. Auch scheidet eine Schlichtung aus, wenn sie die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage betrifft oder die Sachverhaltsaufklärung eine Beweisaufnahme erforderlich machen würde. Schließlich steht der Zulässigkeit die Erstattung einer Strafanzeige durch den Kunden entgegen, sofern der Beschwerdegegenstand, wegen dem Anzeige erstattet wurde, nicht dem Anwendungsbereich der §§ 675 a – 675 h BGB unterfällt.

Hält die Kundenbeschwerdestelle die Beschwerde für unzulässig, legt sie diese 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. 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 Stel-

lungnahme 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. Eine Vernehmung von Zeugen ist also nicht möglich.

Nach Prüfung der Rechtslage und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben unterbreitet der Ombudsmann den Parteien schriftlich und mit kurzer verständlicher Begründung einen unverbindlichen Vorschlag, wie die Beschwerde beigelegt werden kann (Schlichtungsvorschlag). 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, 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 Streit-schlichtungsverfahrens vor einer Gütestelle abhängig. Die beliebigen Schlichtungsstellen bei den kreditwirtschaftlichen Spitzenverbänden sind als solche anerkannt.

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

## 4. Die 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. Die Inanspruchnahme der Kundenbeschwerdestelle

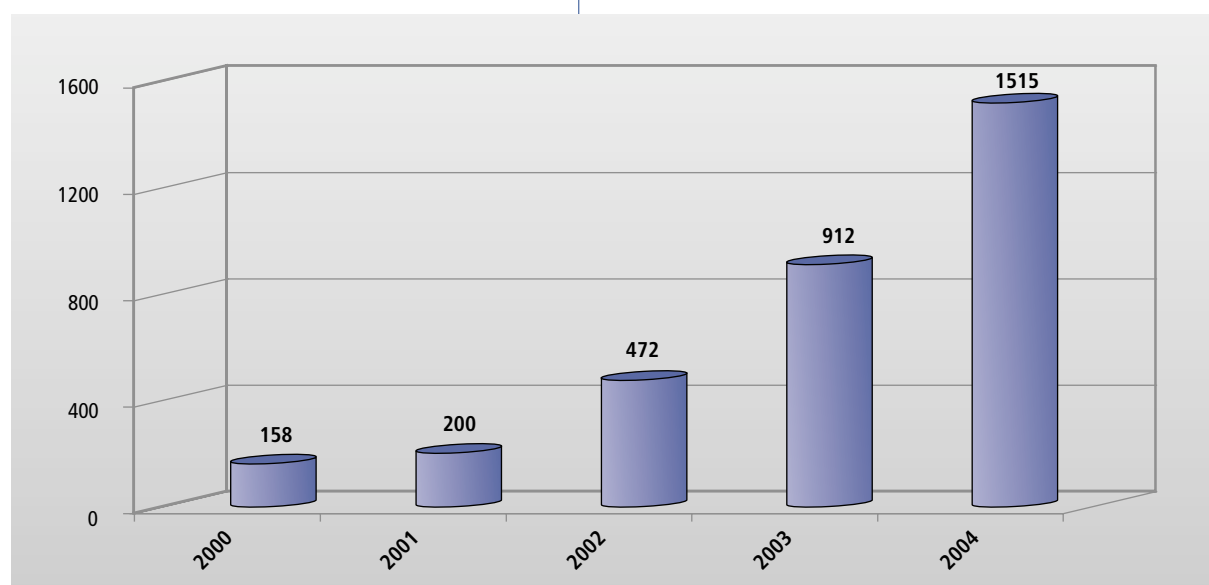
Im Jahr 2004 erreichten die Kundenbeschwerdestelle des VÖB insgesamt 1.515 Eingaben und damit zwei Drittel mehr als im vorangegangenen Jahr. Der Trend steigender Beschwerdezahlen hat sich damit auch im Berichtszeitraum weiter fortgesetzt, nachdem sich das Beschwerdeaufkommen bereits in 2003 im Vergleich zum Vorjahr fast verdoppelt hatte. Als Gründe hierfür wären der steigende Bekanntheitsgrad des Ombudsmannverfahrens sowie die allgemeine wirtschaftliche Entwicklung zu nennen.

140 der in 2004 eingegangenen Beschwerden richteten sich dabei gegen inländische Institute, die nicht dem Schlichtungsverfahren des VÖB angeschlossen sind und daher an die zuständige Schlichtungsstelle abgegeben wurden. Weitere 17 Beschwerden betrafen Banken mit Sitz in anderen EU-Mitgliedstaaten. Hier erhielten die Beschwerdeführer Informationen

zu den Schlichtungsstellen im betreffenden Mitgliedstaat, um sich direkt dorthin wenden zu können. 247 Beschwerden haben die Beschwerdeführer wieder zurückgezogen, und sechszundvierzigmal wurde die Kundenbeschwerdestelle um die Erteilung allgemeiner Auskünfte gebeten. Die ungezählten telefonischen Anfragen sind hierin nicht enthalten.

### 5.1 Schlichtungsvorschläge

Von den 1.312 Fällen, die in das Schlichtungsverfahren des VÖB fielen, hat der Ombudsmann den Parteien bislang in 388 Fällen einen Schlichtungsvorschlag unterbreitet. Sein Vorschlag fiel in 21 % der Fälle zu Gunsten der Beschwerdeführer aus. Als Entscheidung zu Ungunsten der Beschwerdeführer zählen auch die Bescheide des Ombudsmanns über die Unzulässigkeit der Beschwerde. Ihr Anteil an der Gesamtzahl der Entscheidungen zu Lasten der Beschwerdeführer betrug 54 %. Lässt man die unzulässigen Beschwerden außer Betracht, steigt der Anteil der Vorschläge des Ombudsmanns zu Gunsten der Beschwerdeführer auf 37 %. Interessant dabei ist, dass die Vorschläge zu Gunsten der Beschwerdeführer von den Kreditinstituten überwiegend akzeptiert, die Vorschläge zu Gun-



sten der Kreditinstitute von den Beschwerdeführern aber in der Regel abgelehnt wurden. Der hohe Anteil an Entscheidungen über die Unzulässigkeit steht in engem Zusammenhang mit 332 Beschwerden, die zur Hemmung der neuen, auf drei Jahre verkürzten Verjährungsfrist noch kurz vor Ende des Jahres beim VÖB eingingen und die Finanzierung von Immobilien bzw. von Beteiligungen an geschlossenen Immobilienfonds betrafen. Wie sich herausstellte, war in diesen Fällen zumeist die Vernehmung von Zeugen erforderlich, welche das Schlichtungsverfahren jedoch nicht zulässt. Insgesamt 3 Fälle befinden sich noch in Bearbeitung.

## 5.2 Erledigung im Vorverfahren

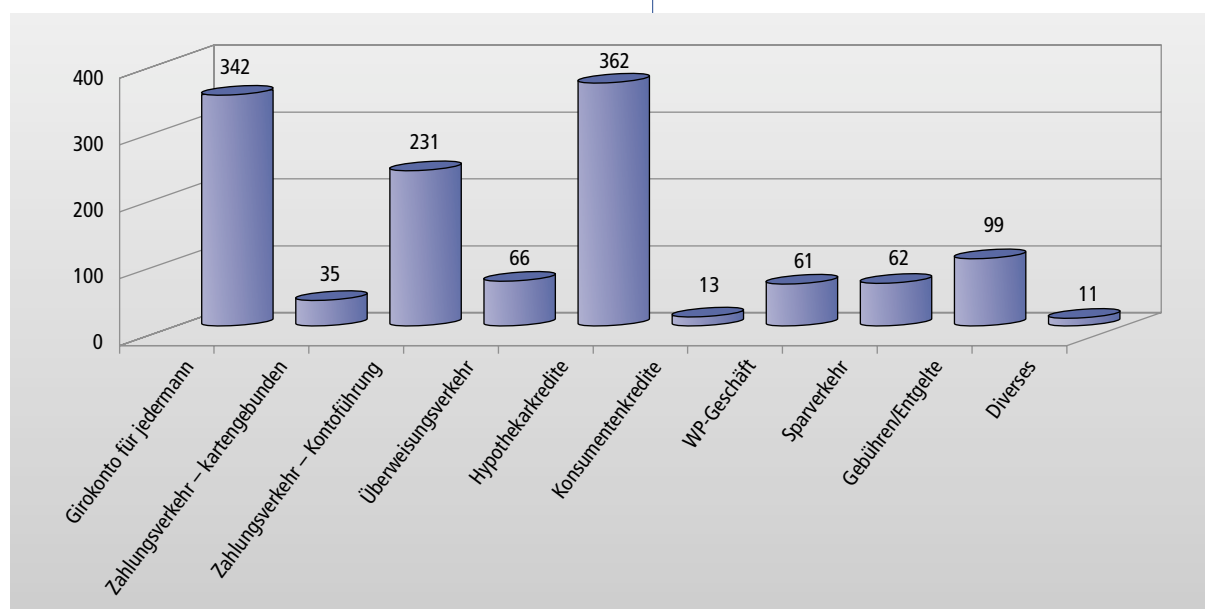
Weitere 674 Vorgänge und damit gut 50 % aller in das Schlichtungsverfahren gefallenen Fälle haben sich bereits im Vorverfahren erledigt. In 46 % jener Fälle konnte noch vor Einschaltung des Ombudsmanns eine für die Beschwerdeführer günstige Lösung erzielt werden. In den übrigen Fällen ließ sich der Streit schon dadurch beilegen, dass der Vorgang nachvollziehbar erläutert bzw. ein Missver-

ständnis aufgeklärt wurde. Auch diese Zahlen sprechen für die hohe Akzeptanz, die das Schlichtungsverfahren mittlerweile bei den Kreditinstituten gefunden hat.

## 5.3 Schwerpunkte

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

Mit 342 Fällen aus dem Anwendungsbereich der ZKA-Empfehlung zum sog. „Girokonto für jedermann“ lag deren Anteil an der Gesamtzahl der in 2004 eingegangenen Beschwerden bei 23 %. In knapp 50 % der Fälle 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.



## 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 bei der Bearbeitung grenzüberschreitender Beschwerden auftreten. Die in einem Memorandum niedergelegten Grundsätze der Kooperation zwischen den nationalen Schlichtungsstellen beinhalten im Wesentlichen Informations- und Unterstützungshandlungen. In der Regel wird der Kunde an die für ihn zuständige Schlichtungsstelle verwiesen. 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 ist die Einhaltung einer Kommissions-Empfehlung aus dem Jahre 1998, die bestimmte Mindestanforderungen aufstellte, die ihren Niederschlag in den o. g. Verfahrensgrundsätzen gefunden haben.

Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen sind mittlerweile in allen zehn neuen Mitgliedstaaten eingerichtet worden, wobei die Umsetzung uneinheitlich ist. So handelt es sich oft um zentrale staatliche oder halbstaatliche Stellen, z. B. in Gestalt einer Abteilung des für Verbraucherschutz zuständigen Ministeriums oder einer von der jeweiligen Nationalbank budgetierten Einrichtung. Daneben finden sich zum Teil regional organisierte Einrichtungen im privaten Sektor, deren personelle und finanzielle

Ausstattung nach eigenen Angaben nicht immer der Bedeutung ihrer Aufgabe entspricht. Entsprechend weit gefächert sind die Kompetenzen der verschiedenen Streitschlichtungsstellen. Sie reichen von bloßer Aufklärung im Vorfeld und unverbindlichen Vorschlägen bis zur Verhängung von Geldstrafen in nicht unbeträchtlicher Höhe. Schließlich wird die Aufgabe der Streitschlichtung im Finanzbereich entweder ausschließlich wahrgenommen oder nur unter anderen, d. h. im Rahmen des allgemeinen Verbraucherschutzes. Die Ausweitung des Beschwerdenetzes FIN-NET auf die neuen Mitgliedstaaten wird von der Kommission zur Zeit vorbereitet.

## 7. Schlichtungsvorschläge

### Girokonto für jedermann

#### Mögliche Blockade durch künftige Pfändung

Das Kreditinstitut verweigerte dem Beschwerdeführer die Einrichtung eines Kontos, da sich laut Auskunft der SCHUFA drei Konten des Beschwerdeführers mit einem Saldo von insgesamt 37.000 € in Abwicklung befinden. Somit sei damit zu rechnen, dass der Beschwerdeführer Bankleistungen missbrauchen werde und ein eröffnetes Girokonto für jedermann alsbald durch Vollstreckungshandlungen seitens der Gläubiger des Beschwerdeführers blockiert werden würde.

Nach Auffassung des Ombudsmanns hat das Kreditinstitut in Bezug auf die Einrichtung eines Girokontos für den Beschwerdeführer die Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses zum „Girokonto für jedermann“ nicht beachtet. Schlechte wirtschaftliche Verhältnisse und negative Eintragungen bei der SCHUFA rechtfertigen allein nämlich noch keine Unzumutbarkeit für die Einrichtung oder Fortführung eines

Girokontos für jedermann. Ebenfalls reicht die bloße Möglichkeit einer Blockade infolge einer Pfändung des Kontos nicht aus, die Eröffnung eben dieses Kontos zu verweigern.

### Weiterführung eines Kontos als Girokonto für jedermann

Das Kreditinstitut kündigte das Girokonto der Beschwerdeführerin, weil es mit einer Pfändung belegt war. Bei dem Konto handelte es sich nicht um ein Girokonto für jedermann. Außerdem hatte das Kreditinstitut einen Dauerauftrag nicht ausgeführt und damit nach Ansicht der Beschwerdeführerin einen Beschluss des Amtsgerichts nicht beachtet, mit dem die Pfändung aufgehoben worden war, „soweit sie den nach der Tabelle zu § 850 c ZPO unpfändbaren Teil des Arbeitseinkommens der Fa. ... betrifft“. Nach dem Beschluss war die „Höhe des unpfändbaren Betrages der Drittschuldnerin jeweils durch eine Bescheinigung des Arbeitgebers nachzuweisen.“ Das Kreditinstitut vertrat die Auffassung, dass der Betrag zwar anhand der Pfändungstabelle errechnet werden könne, allerdings seien ihm die zusätzlich zu berücksichtigenden persönlichen Umstände der Beschwerdeführerin nicht bekannt.

Nach Ansicht des Ombudsmanns ist die Kündigung für sich genommen rechtlich nicht zu beanstanden, da es sich um ein normales Girokonto handelt, bei dem sich die Rechtmäßigkeit der Kündigung allein nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kreditinstituts richtet. Der Auflösung steht jedoch der Einwand der unzulässigen Rechtsausübung nach § 242 BGB entgegen, weil das Kreditinstitut nach der Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses „Girokonto für jedermann“ gehalten wäre, das Konto anschließend als sog. Girokonto für jedermann sofort wieder neu zu eröffnen. Eine einzige Pfändung reicht als Unzumutbarkeitskriterium nämlich nicht aus.

Die Berechnung des unpfändbaren Betrages kann dem Kreditinstitut hingegen nicht übertragen werden. Es entspricht herrschender Meinung, dass das Gericht in seinem Beschluss diesen Betrag zu bezeichnen hat. Eine Bezugnahme auf die Tabelle des § 850 c ZPO reicht nicht aus.

### Kontoführung

#### Verbrauch einer Kontokündigung

Das Konto des Beschwerdeführers, das auf Guthabenbasis geführt wurde, geriet am 29. September auf Grund einer Lastschrift ins Minus. Am 1. Oktober wurde der Beschwerdeführer an den Ausgleich des Saldos erinnert. Ein zweites Schreiben, in dem bereits die Kündigung der Geschäftsverbindung zum 18. Dezember für den Fall ausgesprochen wurde, dass es zu keiner einvernehmlichen Lösung kommen sollte, wurde am 30. Oktober versandt.

Am 3. November erfolgte daraufhin eine Einzahlung seitens des Beschwerdeführers, die den Sollsaldo zum Zeitpunkt des ersten Erinnerungsschreibens ausgeglichen hätte. Bereits vor der Gutschrift, nämlich am 2. November, war jedoch erneut eine Lastschrift desselben Einreichers gebucht worden. Das Konto befand sich daher auch nach der Gutschrift der Einzahlung noch bis zu seiner Löschung im Minus.

Der Ombudsmann schlug den Parteien vor, dass das am 18. Dezember gelöschte Konto nach Ausgleich der offenen Forderung und aller angefallenen Kosten durch den Beschwerdeführer wieder eröffnet wird.

Die Löschung des Kontos hielt seiner Ansicht nach einer rechtlichen Überprüfung nicht stand, da es an einer wirksamen Kündigung fehlte. Die Kündigung vom 30. Oktober stand nämlich unter dem Vorbehalt, dass es zu keiner einvernehmlichen Lösung bezüglich des Sollsaldo, der ausdrücklich beziffert war, kommen

würde. Durch den Ausgleich genau dieses Saldos durch den Beschwerdeführer aber war die ausgesprochene Kündigung verbraucht, und von der erneuten Überziehung des Kontos durch die Einlösung der zweiten Lastschrift ist der Beschwerdeführer vor der Löschung des Kontos nicht unterrichtet worden. Zudem musste der Beschwerdeführer mit einer erneuten Überziehung nicht rechnen, da das Konto allein auf Guthabenbasis geführt wurde, was allerdings nichts an der Verpflichtung des Beschwerdeführers zum Kontoausgleich ändert.

### Sperrung der Bankkarte

Der Beschwerdeführer stellte auf einer Rückreise von einer mehrtägigen Fahrt mit dem Auto durch Deutschland an einem Samstag in einer größeren deutschen Stadt „mit nahezu leerem Tank und ebenso leerem Magen“ fest, dass seine alte Bankkarte im Zuge der Umwandlung seines Kontos gesperrt worden war und vom Geldautomaten eingezogen wurde. Die neue, zu dem umgewandelten Konto ausgegebene Karte war mangels Zustellung der dazugehörigen PIN noch nicht einsatzfähig. Über die Sperrung der alten Karte hatte das Kreditinstitut den Beschwerdeführer nicht informiert.

Nachdem der Beschwerdeführer zwei Stunden erfolglos versucht hatte, sich bei den bereits geschlossenen Filialen seines Kreditinstituts Bargeld zu beschaffen bzw. Unbekannte um ein Darlehen anzugehen, erklärte sich schließlich ein Hotelangestellter bereit, ihm 25 € zu leihen, die er jenem mit einem Aufschlag wieder zurückgezahlt hat.

„Für die vier Stunden ohne Essen und Trinken“ sowie die seiner Ansicht nach äußerst demütigende Bettelaktion verlangte der Beschwerdeführer eine angemessene Entschädigung von insgesamt 1.097 €.

Das Kreditinstitut bezifferte die kompensationsfähigen Ansprüche des Beschwerdeführers

hingegen auf 17 €, erstattete ihm aber aus Kulanz 25 € und bot ihm weitere 25 € an, wenn die Angelegenheit damit erledigt sei.

Der Ombudsmann schlug den Parteien unter Berücksichtigung des Grundsatzes von Treu und Glauben eine Erstattung in Höhe von 100 € vor unter Einbeziehung der bereits gezahlten 25 €. Zwar sei der Zeitaufwand eines Geschädigten ebenso wenig erstattungsfähig wie ein materieller Schaden infolge der zeitweise fehlenden Möglichkeit des Essens und Trinkens. Darüber hinaus sei es vom Beschwerdeführer unklug gewesen, sich ganz auf seine Karte zu verlassen und keinen bzw. nur einen kleinen Bargeldvorrat mit sich zu führen. Schließlich hatte der Beschwerdeführer unterdessen auch die Geschäftsverbindung zu dem Kreditinstitut gekündigt. Gleichwohl sollte der Vorschlag dazu beitragen, den Rechtsfrieden wiederherzustellen.

### Sparverkehr/Zahlungsverkehr

#### Auszahlung der Arbeitnehmer-Sparzulage

Der Beschwerdeführer führt bei der Beschwerdegegnerin ein Depotkonto, auf welches sein Arbeitgeber die vermögenswirksamen Leistungen überweist. Das Depot soll unmittelbar nach Ablauf der Sperrfrist aufgelöst werden.

Der Beschwerdeführer war der Ansicht, dass die Beschwerdegegnerin die Arbeitnehmersparzulage unverzüglich nach ihrer Überweisung durch die zuständige Oberfinanzdirektion, also am Ende der Sperrzeit, unmittelbar an ihn auszahlen bzw. auf ein von ihm angegebenes Girokonto zu überweisen habe, anstatt mit ihr neue Fondsanteile anzukaufen. Auf diese Weise wollte der Beschwerdeführer den Ausgabeaufschlag für eine von ihm nicht gewünschte Anlage der Arbeitnehmer-Sparzulage vermeiden.

Der Beschwerdeführer berief sich hierzu auf Abschnitt 15 Absatz 2 der Anwendungshin-

weise des Bundesministeriums der Finanzen vom 16. Juli 1997 sowie auf ein Schreiben des Ministeriums an ihn, worin ihm dieses bestätigte, dass die Anlageinstitute die überwiesenen Arbeitnehmer-Sparzulagen grundsätzlich an die Arbeitnehmer auszuzahlen haben.

Das Kreditinstitut vertrat hingegen die Auffassung, dass der Begriff „Auszahlung“ im Fünften Vermögensbildungsgesetz nicht identisch sei mit einer „Überweisung“, so dass die Auszahlung auch in Form von Fondsanteilen erfolgen könne. Hierfür spreche, dass Sinn und Zweck von Sparzulagen gerade die Vermögensbildung in Form von Wertpapieren oder anderen nach dem Gesetz zulässigen Anlageformen sei. Auf jeden Fall würde das Kreditinstitut generell keine Girokonten für Kunden führen, auf denen Zahlungsverkehr mit den Kunden abgewickelt werden könne.

Der Ombudsmann sah die Auffassung des Beschwerdeführers durch das insoweit eindeutige Schreiben des Bundesministeriums der Finanzen an diesen bestätigt.

Hiergegen spreche auch nicht der vom Fünften Vermögensbildungsgesetz verfolgte Zweck der Vermögensbildung, der eine gewisse Dauer der Anlage (Sperrfrist) erfordert, da die Arbeitnehmer-Sparzulage erst mit Ablauf der Sperrfrist fällig werde und damit zu einem Zeitpunkt, zu dem der Sparer von Gesetzes wegen wieder über die Anlage, und zwar nebst Arbeitnehmer-Sparzulage frei verfügen kann.

Auch technische Probleme des Kreditinstituts im Zusammenhang mit einer Auszahlung könnten schließlich nicht zu Lasten des Beschwerdeführers gehen.

### Scheckgutschrift „E. V.“

Die Beschwerdeführer hatten bei ihrem Kreditinstitut einen Scheck eingereicht, wobei ihnen die Auskunft gegeben wurde, dass vor einer Gutschrift erst die Deckung des Schecks überprüft werde. Die Gutschrift erfolgte sodann

mit dem Zusatz „E. V.“. Die Beschwerdeführer verfügten danach über den Gegenwert. Da der Scheck unbezahlt geblieben war, buchte das Kreditinstitut den Betrag wieder zurück.

Die Beschwerdeführer vertraten die Auffassung, dass ihrem Kreditinstitut bis zur Gutschrift des Scheckgegenwerts bzw. bis zu dessen Abverfügung durch die Beschwerdeführer genügend Zeit zur Verfügung gestanden habe, die Deckung des Schecks zu prüfen. Darüber hinaus habe das Kreditinstitut nicht davon ausgehen können, dass den Beschwerdeführern die Abkürzung „E. V.“ geläufig gewesen sei, da „e. V.“ umgangssprachlich eingetragener Verein bedeute.

Das Kreditinstitut ist nach Ansicht des Ombudsmanns nicht zur Wiedergutschrift des Betrages verpflichtet. Nach ganz einhelliger Meinung hat der Scheckeinreicher vor der endgültigen Gutschrift des Scheckbetrages grundsätzlich noch keine Verfügungsmöglichkeit über die im Scheck verbriefte Summe. Der Betrag wird zunächst nur unter Vorbehalt gutgeschrieben. Daran ändert auch die Tatsache nichts, dass die Bank im Einzelfall gleichwohl eine Verfügung über den Betrag gestattet. Das Institut des Scheckeinreichers ist nämlich überhaupt nicht in der Lage und rechtlich auch nicht verpflichtet, die Deckung eines auf eine andere Bank bezogenen Schecks zu überprüfen. Selbst wenn eine anderslautende Auskunft erteilt worden sein sollte, so wurde der Scheck doch letztlich nur „E. V.“ gutgeschrieben, also mit dem ausdrücklichen und eindeutigen Hinweis, dass der „Eingang vorbehalten“ sei.

Ganz abgesehen davon, dass die Gutschrift auch dann unter Vorbehalt erfolgt, wenn dies nicht durch den Zusatz „E. V.“ besonders zum Ausdruck gebracht wird, können sich die Beschwerdeführer auch nicht auf angebliche Unkenntnis des Begriffs berufen. Die Kenntnis, dass damit nicht „eingetragener Verein“ gemeint sein konnte, ist bei jedem Durchschnittsbürger vorauszu-

setzen. Sollten die Beschwerdeführer die Bedeutung dieser Abkürzung gleichwohl nicht erkannt haben, so hätte es zu ihren Sorgfaltpflichten gehört, nachzufragen.

## Hypothekarkredit

### Rückabwicklung eines Baudarlehens

Gegenstand der Beschwerde war die Rückabwicklung eines im Jahre 1983 geschlossenen Darlehensvertrages zur Finanzierung einer Eigentumswohnung. Der Beschwerdeführer war der Ansicht, der Vertrag sei wegen der Einschaltung eines Anlageberaters durch das Kreditinstitut bzw. Vorliegens einer Haustürsituation bzw. wegen Mängel bei der Beratung nichtig.

Grundlage für den Vorschlag des Ombudsmanns waren folgende Überlegungen:

Bezüglich der behaupteten Mängel bei der Beratung fehlt es bereits an einem überprüfbareren Vortrag. Die Behauptung, Risiken seien nicht benannt und alles sei positiv dargestellt worden, reicht als schlüssige Darlegung eines rechtlichen Anspruchs nicht aus. Dem Vortrag des Beschwerdeführers ist auch nicht zu entnehmen, welche realistischen Erwartungen sich nicht erfüllt haben. Im Übrigen ist darauf hinzuweisen, dass Beratungsfehler in der Regel nicht zur Nichtigkeit des Vertrages mit der Folge der Rückabwicklung führen.

Auch der Hinweis des Beschwerdeführers auf den Grundsatz von Treu und Glauben rechtfertigt keine für ihn günstige Bewertung des Sachverhalts. Vielmehr erscheint bedenkenswert, ob der Wunsch auf Rückabwicklung des Vertrages nicht treuwidrig ist, nachdem der Kauf der Wohnung bereits über 20 Jahre zurückliegt und nun aus der Rückschau eine Entwicklung betrachtet werden kann, die im Jahre 1983 niemand in allen Einzelheiten vorhersehen konnte. So gesehen handelt es sich vorliegend um den Versuch, mit Hilfe teils

unrichtiger Medienberichte aus einem lästig gewordenen Engagement wieder herauszukommen.

Die Vorschriften des Haustürwiderrufgesetzes sind dabei schon deshalb nicht anwendbar, weil das Gesetz erst am 1. Mai 1986, also nach Abschluss des Darlehensvertrages in Kraft getreten ist.

Ein Verstoß gegen das Rechtsberatungsgesetz kommt schließlich ebenfalls nicht in Betracht, weil der tätig gewordene Steuerberater zugleich zugelassener Rechtsanwalt war. Zum anderen lag dem Kreditinstitut bei Abschluss des Darlehensvertrages die dem Treuhänder vom Beschwerdeführer erteilte notarielle Vollmacht in einer Ausfertigung vor.

### Mangelnde Befriedigung nach Zwangsversteigerung

Die Beschwerdeführerin haftete gegenüber dem Kreditinstitut für die Verbindlichkeiten aus einer Finanzierung eines Objekts persönlich als Gesamtschuldnerin und dinglich in Form zweier Grundschulden, die an dem Grundstück, das zu einem Viertel im Miteigentum der Beschwerdeführerin stand, zu Gunsten des Kreditinstituts bestellt worden waren. Daneben haftete sie dinglich über die genannten Grundschulden für einen Geschäftskredit, den das Kreditinstitut ihrem damaligen Ehemann gewährt hatte.

Den Erlös aus der Zwangsversteigerung des Grundstücks von 110.000 € verrechnete das Kreditinstitut zunächst mit ihren Forderungen gegen den geschiedenen Ehemann der Beschwerdeführerin. Offen blieb eine Restforderung von 80.000 €, deren Bezahlung das Kreditinstitut von der Beschwerdeführerin verlangte.

Diese war der Ansicht, dass das Kreditinstitut eine Mitschuld am Zustandekommen der Restschuld, nämlich daran tragen würde, dass ein Interessent, der das Objekt für 360.000 €

zu kaufen bereit gewesen wäre, wieder abgesprungen sei. Auch eine Vermietung habe das Institut abgelehnt.

Vergleichsweise hat das Kreditinstitut der Beschwerdeführerin angeboten, sofort 10.000 € sowie weitere 10.000 € in monatlichen Raten zu zahlen. Die Beschwerdeführerin war angesichts ihrer wirtschaftlichen Situation hingegen nur bereit, eine Summe von insgesamt 12.500 € in monatlichen Raten zu 100 € bzw. 115 € zu zahlen.

Der Ombudsmann empfahl den Parteien, sich wie folgt vergleichsweise zu einigen:

Die Beschwerdeführerin zahlt an das Kreditinstitut zur Abgeltung aller Forderungen einen Betrag von 20.000 €, und zwar in monatlichen Raten von 125 €. Gerät die Beschwerdeführerin mit einem Betrag in Höhe von zwei Monatsraten in Rückstand, so wird der noch offene Restbetrag fällig. Zahlt die Beschwerdeführerin ohne Eintritt des Verzugs einen Betrag von 10.500 €, so verzichtet die Beschwerdegegnerin auf die Restforderung.

In rechtlicher Hinsicht bestanden an der grundsätzlichen Mithaftung der Beschwerdeführerin für die noch offenen Verbindlichkeiten nach Ansicht des Ombudsmanns keine Bedenken. Dies gelte auch, soweit es sich bei den Forderungen um solche aus dem vom früheren Ehemann geführten Geschäft handelt.

Allerdings habe sich die Beschwerdeführerin in der Vergangenheit weitgehend allein um die Rückführung der Schulden bemüht. Sie ist alleinerziehende Mutter, die allein durch ihre berufliche Tätigkeit den Lebensunterhalt für sich und den Sohn aus ihrer geschiedenen Ehe verdienen muss. Durch die Aufregungen und Belastungen ist sie gesundheitlich beeinträchtigt. Gleichwohl hat sie sich grundsätzlich zu monatlichen Raten bereit erklärt.

Diese Grundeinstellung sollte von dem Kreditinstitut honoriert werden, das seinerseits kaum größere Chancen haben dürfte, seine Forde-

rungen im Vollstreckungswege gegen die Beschwerdeführerin durchzusetzen.

Der Begrenzung auf 10.500 € lag dabei die Überlegung zu Grunde, dass die Beschwerdeführerin dann 7 Jahre lang ihren Verpflichtungen nachgekommen ist, ein Zeitraum, der auch im Schuldnerinsolvenzverfahren zum Erlass der Restforderung führt.

Keinesfalls sollte eine wie auch immer gefundene Regelung noch zusätzlich durch eine Verzinsung der Hauptforderung belastet werden.

## 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 teilnehmen<sup>1</sup>, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt werden.

#### I. ZULÄSSIGKEIT DES VERFAHRENS

##### (1) Beschwerdegegenstand

Gegenstand des Schlichtungsverfahrens können Beschwerden aller Art sein.<sup>2</sup>

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;

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

<sup>2</sup> 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  
Mainz

Nord/LB Norddeutsche Landesbank  
– Girozentrale –  
Hannover

NRW.Bank  
Düsseldorf/ Münster

Ritterschaftliches Kreditinstitut Stade  
Stade

Sachsen LB Business Support AG  
Leipzig

Sächsische Aufbaubank – Förderbank –  
Dresden

Thüringer Aufbaubank  
Erfurt

Westdeutsche ImmobilienBank  
Mainz

WestLB AG  
Düsseldorf/ Münster

## 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.

## **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](mailto:ombudsmann@voeb.de)

Internet: <http://www.voeb.de>

Leiter: Frank Lücke

Sachbearbeitung: Manuela Knop

Sekretariat: Petra Heydeck

## **Außergerichtliche Streit- schlichtungsstellen in Deutsch- land für Finanzdienstleistungen**

### **Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank**

Deutsche Bundesbank  
Postfach 11 12 32  
60047 Frankfurt am Main  
Internet: [www.bundesbank.de](http://www.bundesbank.de)

### **Ombudsmann der öffentlichen Banken**

Bundesverband Öffentlicher Banken  
Deutschlands e. V.  
Postfach 11 02 72  
10832 Berlin  
Internet: [www.voeb.de](http://www.voeb.de)

### **Ombudsmann der privaten Banken**

Bundesverband deutscher Banken  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
Internet: [www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)

### **Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankenvereinigung**

Bundesverband der Deutschen Volksbanken  
und Raiffeisenbanken e. V.  
Postfach 30 92 63  
10760 Berlin  
Internet: [www.bvr.de](http://www.bvr.de)

### **Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen**

Postfach 74 48  
48040 Münster  
Internet: [www.lbs.de](http://www.lbs.de)

### **Ombudsfrau der privaten Bausparkassen**

Bundesverband der Privaten Bausparkassen  
Postfach 30 30 79  
10730 Berlin  
Internet: [www.bausparkassen.de](http://www.bausparkassen.de)

### **Versicherungsombudsmann**

Versicherungsombudsmann e. V.  
Postfach 06 08 32  
10006 Berlin  
Internet: [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

### **Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung**

Verband der Privaten Krankenversicherer  
Leipziger Straße 104  
10117 Berlin  
Internet: [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

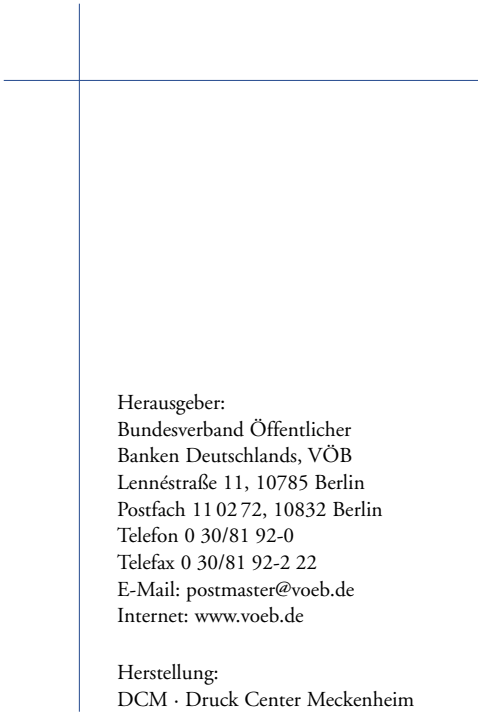
### **Regionale Schlichtungsstellen für Sparkassenkunden**

Schlichtungsstelle des Rheinischen  
Sparkassen- und Giroverbands  
Kirchfeldstraße 60  
40217 Düsseldorf  
Internet: [www.sparkassen-finanzgruppe.de](http://www.sparkassen-finanzgruppe.de)

Schlichtungsstelle des Sparkassenverbands  
Baden-Württemberg  
Am Hauptbahnhof 2  
70173 Stuttgart  
Internet: [www.sparkassen-finanzgruppe.de](http://www.sparkassen-finanzgruppe.de)

### **EEJ-NET**

Europäisches Netz für außergerichtliche  
Streibeilegung  
Internet: [www.europa.eu.int/comm/  
consumers/redress/out\\_of\\_court/  
eej\\_net/index\\_de.htm](http://www.europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/eej_net/index_de.htm)



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](mailto:postmaster@voeb.de)  
Internet: [www.voeb.de](http://www.voeb.de)

Herstellung:  
DCM · Druck Center Meckenheim



[www.voeb.de](http://www.voeb.de)