



# Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

Tätigkeitsbericht der  
Kundenbeschwerdestelle 2010

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

## Vorwort

Die außergerichtliche Streitschlichtung ist mittlerweile zu einem festen Bestandteil der Arbeit unseres Verbandes geworden. Eine über die Jahre hinweg gleichbleibend hohe Zahl an Beschwerden und Anfragen beweist dies eindrucksvoll.

Das Ombudsmannverfahren ist vor allem deshalb so beliebt, weil es eine risikolose Alternative zu langwierigen und teuren Gerichtsverfahren darstellt. Es ist unentgeltlich, schnell und unabhängig.

Darüber hinaus scheint es zu einer neuen Streitkultur beizutragen, in der Konflikte weniger konfrontativ, also in der Absicht ausgetragen werden, in jedem Fall Recht zu behalten oder zu bekommen. Eine wachsende Neigung seitens der Beschwerdeführer, Schlichtungsvorschläge zu akzeptieren, die für sie ungünstig sind, lässt vermuten, dass das Schlichtungsverfahren zu mehr Verständnis der Parteien füreinander beiträgt, was voraussetzt, dass eigene Positionen kritisch hinterfragt werden.

Nach Auffassung der Europäischen Kommission ist die außergerichtliche Streitschlichtung indes noch entwicklungsfähig. Gerade die Unsicherheit beim Umgang mit Problemen würde viele Verbraucher davon abhalten, grenzüberschreitend via Internet einzukaufen. Insgesamt hätten sich im Jahr 2009 lediglich 3 % der Verbraucher in Europa an ein System der außergerichtlichen Streitbeilegung gewandt. 48 % der europäischen Verbraucher würden darüber hinaus bei einem Schaden unter 200 € von vornherein keine gerichtlichen Schritte in Erwägung ziehen, 8 % gar unter keinerlei Umständen. Die Kommission hat daher Anfang 2011 im Rahmen einer öffentlichen Konsultation eine Diskussion darüber eröffnet, wie die Möglichkeiten für Verbraucher, einfach, schnell und kostengünstig zu einer außergerichtlichen Konfliktlösung und Entschädigung zu gelangen, verbessert werden könnten. Ein Hindernis auf diesem Wege sei vor allem fehlende Kenntnis auf Seiten der Verbraucher von der Existenz des für sie zuständigen Streitschlichtungssystems. Eine Konsultation speziell für den Bereich der Finanzwirtschaft hatte bereits 2009 stattgefunden. Wir berichteten hierüber im letzten Tätigkeitsbericht.

Dass die Bereitstellung von Schlichtungsverfahren jedenfalls im Bereich der deutschen Kreditwirtschaft den Konfliktlösungszugang gerade von sozial benachteiligten Gruppen signifikant verbessert hat, hat die Bundesregierung schon 2005 auf eine Kleine Anfrage ausdrücklich bestätigt. Die Verbraucher seien sowohl über die Funktionsweise des Systems als auch über dessen Vorteilhaftigkeit offensichtlich „sehr gut“ informiert. Hieran hat sich bis heute nichts geändert, wozu nicht zuletzt Klaus Wangard, der Ombudsmann der Öffentlichen Banken, dank seines Einsatzes, seiner Erfahrung und seiner Kompetenz maßgeblich beigetragen hat. Ihm gebühren daher mein Dank und meine Anerkennung.

Eine ganz besondere Freude ist es mir schließlich, dass wir den Versicherungsombudsmann, Herrn Professor Dr. Günter Hirsch, für einen Gastbeitrag gewinnen konnten. Herr Professor Hirsch, bis Januar 2008 Präsident des Bundesgerichtshofs in Karlsruhe, gewährt dem Leser auf drei Seiten einen höchst interessanten Einblick in seine Tätigkeit als Ombudsmann und beleuchtet dabei auch den Bereich der Versicherungsvermittlung, in welchem grundsätzlich auch die Ombudsleute der Kreditwirtschaft schlichtend tätig werden, sofern die Versicherung von einem Kreditinstitut vermittelt wurde. Für den Beitrag möchte ich mich an dieser Stelle sehr herzlich bei Herrn Professor Hirsch bedanken.



*Karl-Heinz Boos*  
Hauptgeschäftsführer







Gastbeitrag

7



Schlichtungs-  
vorschläge

26



Der Ombudsmann

10



FIN-NET

35



Das Schlichtungs-  
verfahren

12



Teilnehmende  
Institute

37



Jahresrückblick 2010

22



Kontaktdaten

38



## Gastbeitrag des Versicherungsombudsmanns

Bank- und Versicherungsprodukte weisen vielfältige Berührungspunkte auf. Lebensversicherungen dienen nicht selten der Kreditsicherung, Kreditausfallversicherungen sichern die Rückzahlung von Darlehen ab, Versicherungen werden am Bankschalter vermittelt, bankentypische Risiken können beim Deckungsumfang der Rechtsschutzversicherung eine Rolle spielen (Stichwort Spekulationsgeschäfte). Deshalb lohnt sich für die Bankenombudsmänner und den Versicherungsombudsmann ein wechselseitiger „Blick über den Zaun“.

1. Der „Versicherungsombudsmann e. V.“ wurde 2001 gegründet als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Beschwerden von Verbrauchern, die eigene vertragliche Ansprüche gegen Versicherer geltend machen. Die Beschwerdebefugnis wurde im November 2007 ausgedehnt auf Gewerbetreibende, deren Betrieb nach Art, Umfang und Ausstattung als Kleingewerbe anzusehen ist. Dies ist der Fall, wenn der Gewerbetreibende nach betriebsbezogenen Kriterien eine „verbraucherähnliche“ Stellung hat und der Versicherungsvertrag, um den es geht, der Absicherung von typischen Verbraucherrisiken dient.

Seit dem 22. Mai 2007 ist der Versicherungsombudsmann außerdem zuständig für Beschwerden von Versicherungsnehmern gegen Versicherungsvermittler. Grundlage dieser Zuständigkeit ist eine EU-Richtlinie, die in der nationalen Umsetzung eine Schlichtungsstelle für Vermittlerbeschwerden fordert. Das Bundesjustizministerium hat den Versicherungsombudsmann zur Schlichtungsstelle im Sinne dieser EG-Richtlinie bestimmt. Schließlich ist der Versicherungsombudsmann Schlichtungsstelle im Sinne der EG-Fernabsatzrichtlinie (RL 97/7/EG; RL 2000/31/EG). Auch insoweit hat die Bundesregierung durch Rechtsverordnung den Versicherungsombudsmann zur zuständigen Schlichtungsstelle erklärt. Damit beruht die Zuständigkeit des

Versicherungsombudsmanns auf zwei unterschiedlichen Rechtsgrundlagen: Für Unternehmensbeschwerden ist sie privatrechtlich vereinbart, für Vermittler- und Fernabsatzbeschwerden ist sie öffentlich-rechtlich begründet. Schließlich ist der Versicherungsombudsmann Einigungsstelle im Sinne § 15a EGZPO, das heißt, in einigen Ländern ist sie



*Professor Dr. Günter Hirsch*

anerkannt als Gütestelle im Sinne der Zivilprozessordnung.

Träger der Schlichtungsstelle ist ein eingetragener Verein. Mitglieder dieses Vereins sind über 95 Prozent der deutschen Versicherungsunternehmen sowie der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV).

Dem Verein ist ein Beirat zugeordnet mit substantiellen Befugnissen, in dem Verbrauchervertreter paritätisch vertreten sind und dem die Stiftung Warentest, die Versicherungsaufsicht (BaFin), die

Wissenschaft, sieben Vertreter der Bundestagsfraktionen sowie zwei Vertreter von Vermittlerverbänden angehören. Dem Beirat kommt geradezu essentielle Bedeutung für das System des Versicherungsombudsmanns zu. Er ist wichtiges Mitwirkungs- und Beratungsorgan sowie intern und in der Außenwirkung Garant der institutionellen Unabhängigkeit des Ombudsmanns.

Die Zuständigkeit für Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen wurde im November 2010 auf einen Beschwerdewert von 100.000 Euro erhöht (vorher 80.000 Euro). Bis zu einem Beschwerdewert von nunmehr 10.000 Euro kann der Ombudsmann entscheiden, bei einem höheren Beschwerdewert spricht er eine Empfehlung aus. In etwa 90 % der zulässigen Beschwerden liegt der Streitwert unter 10.000 Euro. Entscheidungen sind für den Versicherer verbindlich, eine Empfehlung nicht.

Als Korrelat zur Kompetenz des Ombudsmanns, verbindlich zu entscheiden, sieht die Verfahrensordnung (VomVO) in § 8 Abs. 2 vor, dass Beschwerden, die Rechtsfragen von „grundsätzlicher Bedeutung“ aufwerfen, nicht vom Ombudsmann entschieden werden sollen. Es wäre nicht sachgerecht, den Unternehmen die Möglichkeit zu nehmen, eine Rechtsfrage höchstrichterlich klären zu lassen, wenn diese etwa eine Vielzahl von Verträgen betrifft und erhebliche Breitenwirkung hat. Dies ist typischerweise der Fall bei der Frage der Wirksamkeit von Klauseln in AVB.

Für Unternehmens- und Vermittlerbeschwerden gelten zwei unterschiedliche Verfahrensordnungen (VomVO und VermVO). In Verfahren gegen Versicherungsvermittler (Versicherungsmakler, -vertreter, -berater) kann der Ombudsmann keine verbindlichen Entscheidungen treffen, sondern – entsprechend der Regelung in der EU-Vermittler-Richtlinie – nur schlichten oder Feststellungen zur Rechtslage treffen. Bei Vermittlerbeschwerden gibt es keine Beschwerdewertgrenze.

2. Der Bankenvertrieb von Versicherungen führt zu spezifischen Problemen bei der Abgrenzung

der Verantwortlichkeiten des Kunden. So hat etwa das Oberlandesgericht Frankfurt vor kurzem entschieden, dass Bankberater, die ihren Kunden zur Absicherung einer Hypothek eine Lebensversicherung vermitteln, für Beratungsfehler haften; Ansprüche gegen den Versicherer bestehen nicht (OLG Frankfurt, 3 U 7/10). Im Hinblick darauf, dass die Rechtslage zur Beratung des Kunden besonders deutliche Parallelen und Berührungen zwischen Bank- und Versicherungsgeschäften aufweisen, soll ein zentraler Punkt der diesbezüglichen Entscheidungspraxis des Versicherungsombudsmanns kurz dargestellt werden:

Die Behauptung des Versicherungsnehmers, bei Abschluss des Vertrages nicht über alle für ihn wesentlichen Umstände informiert und ausreichend beraten worden zu sein, ist Gegenstand einer Vielzahl von Beschwerden. Zu der Frage, ob über einen bestimmten Aspekt der Versicherung gesprochen wurde, stehen sich nach Aktenlage häufig widersprechende Angaben des Vermittlers und des Kunden gegenüber. Dies bedeutet, dass dann der Aspekt der Beweislast ins Spiel kommt.

Ausgehen ist von dem Grundsatz, dass der Versicherte, der sich auf einen Beratungsfehler beruft und hieraus Rechte herleiten will, diesen Mangel grundsätzlich auch zu beweisen hat. Da im vereinfachten Ombudsmannverfahren weder die Parteien angehört noch etwaige Zeugen vernommen werden können, kommt der Dokumentierung des Beratungsgesprächs entscheidende Bedeutung zu. Leider enthält jedoch das Beratungsprotokoll häufig nur unzureichende Angaben und sagt nichts zu dem Punkt, den der Beschwerdeführer rügt.

Allein die Tatsache, dass ein beratungsbedürftiger Umstand in der Beratungsdokumentation nicht erwähnt wird, beweist für sich allein allerdings noch nicht, dass über ihn nicht gesprochen worden ist. Denn dem Beratungsprotokoll kommt nicht, wie etwa einem gerichtlichen Protokoll, absoluter Beweiswert zu. Die Rechtsprechung nimmt allerdings bei Verstößen gegen eine bestehende Doku-

mentationspflicht zugunsten des Betroffenen „Beweiserleichterungen bis hin zur Umkehr der Beweislast“ an. Dies bedeutet, dass es bei unzureichender Dokumentation Sache des Vermittlers ist, zu beweisen oder wenigstens schlüssige Indizien darzulegen, dass über diesen Punkt doch beraten wurde. Gelingt ihm dies nicht, begründet eine mangelhafte Dokumentation somit ein erhebliches Risiko für den Bestand des Versicherungsvertrages.

Ist die rechtliche Prüfung des Ombudsmanns an diesem Punkt angekommen, stellt sich die Frage, ob er auf der Grundlage der Beweislastverteilung entscheiden kann. Da eine Entscheidung nach Beweislast primär nicht an der materiellen Gerechtigkeit ausgerichtet ist, ist sie *ultima ratio*. Bevor nach Beweislast zu entscheiden ist, sind sämtliche Möglichkeiten der Sachverhaltsaufklärung auszuschöpfen. Ein Richter könnte in einer derartigen *non-liquet*-Situation z. B. durch Zeugen- oder Parteieinvernahme versuchen, die Glaubwürdigkeit der Parteiaussagen zu klären. Dies ist im schriftlichen Ombudsmannverfahren nicht möglich. Der Ombudsmann trifft deshalb in dieser Pattsituation häufig keine Entscheidung, sondern führt den Parteien die Rechtslage vor Augen und teilt ihnen abschließend mit, dass er mit seinen Möglichkeiten, anders als ein Gericht, den Sachverhalt nicht näher aufklären kann.

### **Kontaktdaten:**

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Tel. 08 00/3 69 60 00

Fax 08 00/3 69 90 00

E-Mail: [beschwerde@versicherungsombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de)

Internet: [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

## Der Ombudsmann



*Klaus Wangard*

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.

Ombudsmann der Öffentlichen Banken ist seit 1. September 2003 Klaus Wangard. Er übernahm das Amt von Prof. (em.) Dr. Walther Hadding. 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.

1937

Geboren in Bochum/NRW

### Werdegang

1967

Zweite Juristische Staatsprüfung

1970

Ernennung zum Richter am Landgericht Bochum

1977

Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Hamm

1987

Ernennung zum Vorsitzenden Richter des seinerzeit neu gegründeten Spezialsenats für bankrechtliche Streitigkeiten

2002

Versetzung in den Ruhestand

### Auszeichnungen

1994

Verleihung des Bundesverdienstkreuzes am Bande

1999

Verleihung der Ehrennadel des Katholischen Verbandes für soziale Dienste in Deutschland

2007

Verleihung des päpstlichen Gregoriusordens

seit 2003

**Ombudsmann der Öffentlichen Banken**

Die Beschwerden des Jahres 2010 haben die bereits in den vergangenen Jahren zu beobachtende Entwicklung bestätigt, dass die Kundenbeschwerdestelle und der Ombudsmann zunehmend in das Bewusstsein der Bankkunden rücken. Deutlich wird das an der zunehmenden Zahl der Fälle, in denen die Beschwerdeführer sich nicht ausdrücklich gegen eine Berechnung oder einen Verfahrensgang der Bank richten, sondern dies lediglich durch eine objektive Stelle überprüfen wollen. Dies ist einmal ein Indiz für das nach wie vor bestehende grundsätzliche Misstrauen den Banken und ihrem Geschäftsgebaren gegenüber, andererseits aber für das Vertrauen, das in die Sachkunde und Objektivität des Ombudsmannes gesetzt wird. Dies bedeutet eine hohe Verantwortung, mit der jede Beschwerde zu behandeln ist.

Dabei ist – und das hat sich im Jahr 2010 besonders häufig gezeigt – das Einverständnis der Beschwerdeführer durchaus nicht abhängig vom Erfolg ihrer Beschwerde. Ein in für Laien verständlicher Sprache abgefasster Schlichtungsvorschlag, der sowohl die Rechtslage deutlich macht, gleichzeitig aber auch eine einfühlbare Auseinandersetzung mit dem individuellen Sachverhalt erkennen lässt, überzeugt sehr häufig, so dass auch

der im Ergebnis erfolglose Vorschlag vom Beschwerdeführer akzeptiert wird.

Im Bereich der Schadensfälle beim Online-Banking oder beim Kreditkartenmissbrauch zeigt sich immer wieder, dass der Kunde die größte Schwachstelle im System ist. Die Verschlüsselung der PIN als Telefonnummer oder mit Geburtstagszahlen sind gebräuchliche Methoden, die aber von den Tätern insbesondere bei gleichzeitigem Diebstahl des Personalausweises schnell durchschaut werden und daher keinen wirklichen Schutz darstellen. Im Online-Banking kann es nur als äußerst leichtsinnig beurteilt werden, wenn der Kunde ohne jedes Misstrauen der Aufforderung, mehrere TANs – manchmal bis zu 10 – einzugeben, nachkommt. Dem kann auch das beste Sicherungssystem der Banken nicht wirksam begegnen. In diesen Fällen kann auch im Rahmen des Schlichtungsverfahrens den Beschwerdeführern nicht, auch nicht unter Kulanzgesichtspunkten, geholfen werden.

Insgesamt war auch im Jahr 2010 das breite Spektrum der Beschwerdefelder wie in den Vorjahren zu beobachten. Das Vertrauen, das von den Beschwerdeführern in die Kundenbeschwerdestelle und mich als Ombudsmann gesetzt wird, betrachte ich als Ansporn, auch weiterhin als Schlichter erfolgreich zu sein.



Klaus Wangard

# Das Schlichtungsverfahren

## Hintergrund

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

Auf Grundlage der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung aus dem Jahr 2000 ist der VÖB als erster kreditwirtschaftlicher Spitzenverband mit der gesetzlichen Schlichtungsaufgabe, die sich damals noch auf den Bereich der grenzüberschreitenden Überweisungen beschränkte, öffentlich-rechtlich beliehen worden. Wirksam wurde die Beleihung mit Veröffentlichung des entsprechenden Genehmigungsbescheids des Bundesministeriums der Justiz sowie der Verfahrensordnung des VÖB im Bundesanzeiger am 4. Mai 2001. Die Schlichtungsaufgabe ging damit über von der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank auf den VÖB. Erstere blieb zuständig für die Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten mit solchen Mitgliedsinstituten des VÖB, die nicht gleichzeitig auch am Schlichtungsverfahren des Verbandes teilnehmen.

Die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank wurde seinerzeit im Zuge des Überweisungsgesetzes eingerichtet, das am 14. August 1999

in Kraft getreten war und der Umsetzung der Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Januar 1997 über grenzüberschreitende Überweisungen (sog. Überweisungsrichtlinie) diente. Nach deren Art. 10 tragen die Mitgliedstaaten dafür Sorge, dass angemessene und wirksame Beschwerde- und Abhilfeverfahren zur Beilegung etwaiger Streitigkeiten zwischen einem Auftraggeber und seinem Institut bzw. zwischen einem Begünstigten und seinem Institut vorhanden sind, gegebenenfalls unter Benutzung bestehender Verfahren. Erstmals für den Finanzdienstleistungsbereich kam damit die bereits Anfang der 90-er Jahre erkennbare Tendenz des europäischen Gesetzgebers zu einem umfassenden Verbraucherschutz zum Ausdruck. Eines seiner Kernstücke bildet die Möglichkeit einer außergerichtlichen oder alternativen Streitbeilegung (alternative dispute resolution oder ADR). ADR ist die Sammelbezeichnung für verschiedene außergerichtliche Verfahren wie z. B. die Schlichtung, die als gemeinsames Merkmal auf einen autoritativen Streitentscheid durch einen Richter verzichten und eine selbstverantwortete Konsenslösung anstreben. Auch das Verfahren der Mediation gehört deshalb z. B. hierzu. Der ADR-Gedanke sollte sich in den folgenden Jahren wie ein roter Faden durch alle weiteren Regelwerke aus Brüssel mit finanzwirtschaftlichem Hintergrund ziehen. Zu nennen wären etwa die Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr (2000), die Richtlinie über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen (2002), die Richtlinie über Zahlungsdienste im Binnenmarkt (2007) sowie die Verbraucherkreditrichtlinie (2008). Durch die Zahlungsdiensterichtlinie aus dem Jahr 2007 sind sowohl die Überweisungsrichtlinie als auch Teile der Fernabsatzrichtlinie aufgehoben worden. In deutsches Recht umgesetzt wurde die Zahlungsdiensterichtlinie – unter Aufhebung des Überweisungsge-

setzes – zum 31. Oktober 2009. Zu den Zahlungsdiensten zählen u. a. das Ein- und/oder Auszahlung-, das Lastschrift-, Überweisungs-, Zahlungskarten- sowie das Finanztransfergeschäft. Die Regelungen zur Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie in deutsches Recht traten am 11. Juni 2010 in Kraft.

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

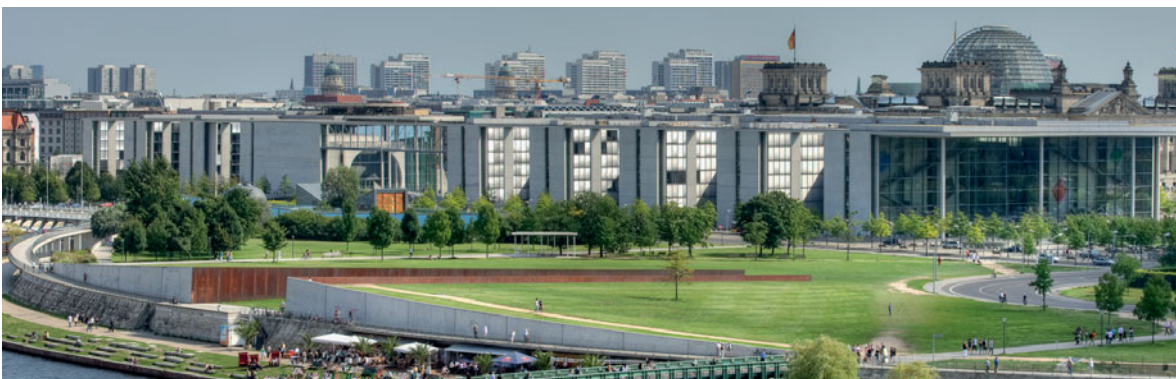
### Das Vorverfahren

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

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

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

Die Kundenbeschwerdestelle teilt dem Beschwerdeführer sodann zusammen mit einer Eingangsbestätigung mit, ob sich die betroffene Bank dem Schlichtungsverfahren des VÖB angeschlossen hat. Eine Übersicht der am Verfahren teilnehmenden Institute findet sich auf Seite 37. 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 die Angelegenheit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gewesen ist. Sofern erforderlich, bittet die Kundenbeschwerdestelle den Beschwerdeführer außerdem um Ergänzung seines Vortrags bzw. um Vervollständigung der Unterlagen.



## Die Kundenbeschwerdestelle

Die Kundenbeschwerdestelle besteht aus einem Volljuristen und einer Sekretärin.

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

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

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

### Zuständigkeit

Ergibt sich im Rahmen der formalen Prüfung, dass sich die Beschwerde gegen ein Kreditinstitut richtet, das sich freiwillig einem anderen Schlichtungsverfahren angeschlossen hat, wird die Beschwerde bei gleichzeitiger Benachrichtigung des Beschwerdeführers an die zuständige Schlichtungsstelle abgegeben. Die insoweit in Frage kommenden (beliehenen) Schlichtungsstellen finden sich in der Übersicht im Abschnitt *Kontaktdaten*. Bei Fehlen einer anderweit zuständigen Schlichtungsstelle erhält der Beschwerdeführer sein Schreiben bzw. seine Unterlagen wieder zurück, es sei denn, es handelt sich um eine Beschwerde aus dem Bereich der gesetzlichen Schlichtung. In diesem Fall erfolgt eine Abgabe an die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank.

Wendet sich der Beschwerdeführer als Kunde einer Bank in einem europäischen Mitgliedstaat an die Kundenbeschwerdestelle, so informiert ihn diese als „nächstgelegenes System“ im Rahmen des grenz-



*VÖB-Kundenbeschwerdestelle: Frank Lücke und Petra Ferrazzoli*

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

### Zulässigkeit

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

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

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

Darüber hinaus verlangt der Gedanke der Selbstverantwortlichkeit, der das Schlichtungsverfahren als außergerichtliches Verfahren der Streitbeilegung beherrscht, 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 muss zwischen dem Beschwerdeführer und der Bank eine Kundenbeziehung im Sinne einer vertraglichen Beziehung bestehen. Diese fehlt beispielsweise im Falle des als Beschwerdeführer auftretenden Insolvenzverwalters eines Bankkunden.

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, z. B. im Rahmen einer Vollstreckungsgegenklage. Es ist damit zu rechnen, dass dieser Unzulässigkeitsgrund mit dem für 2011 zu

erwartendem Gesetz zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung, das die europäische Mediationsrichtlinie aus dem Jahr 2008 umsetzen soll, eine Einschränkung für solche Fälle erfahren wird, in denen sich die Parteien auf Vorschlag des Gerichts für ein Schlichtungsverfahren entschieden haben und das Gericht daraufhin das Ruhen des Gerichtsverfahrens angeordnet hat.

Darüber hinaus ist das Verfahren unzulässig, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe – mangels Aussicht auf Erfolg – abgewiesen oder die Streitigkeit bereits durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist, wobei es auf

die Wirksamkeit des Vergleichs grundsätzlich nicht ankommt. Unzulässig ist eine Beschwerde des Weiteren, wenn die Angelegenheit schon Gegenstand in einem anderen Schlichtungs- bzw. Güteverfahren war oder der Streitgegenständliche Anspruch verjährt ist und die Bank sich ausdrücklich auf die Verjährung beruft. Auch scheidet eine Schlichtung aus, wenn sie die Klärung einer grundsätzlichen

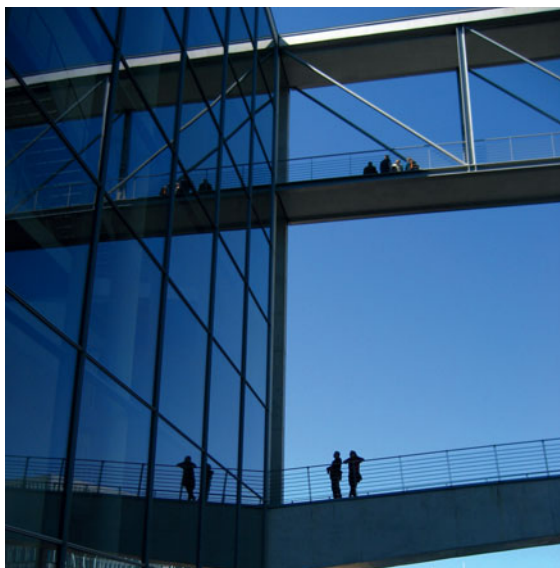
Rechtsfrage betreffen oder die Sachverhaltsaufklärung eine Beweisaufnahme erforderlich machen würde. Schließlich steht der Zulässigkeit die Erstattung einer Strafanzeige durch den Kunden entgegen, es sei denn, der Beschwerdegegenstand, auf den sich die Anzeige bezieht, betrifft eine Streitigkeit nach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



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

### Stellungnahme des Kreditinstituts

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



### Vorlage an den Ombudsmann

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

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

Nach Prüfung der Rechtslage unterbreitet der Ombudsmann den Parteien unter Berücksichtigung von Treu und Glauben schriftlich und mit kurzer verständlicher Begründung einen Vorschlag, wie die Beschwerde beigelegt werden kann (Schlichtungsvorschlag). Als Vorschlag zur Schlichtung im Sinne einer Wiederherstellung des Rechtsfriedens gilt dabei auch der Versuch des Ombudsmanns, bei dem Beschwerdeführer ein Verständnis dafür zu wecken, dass in seinem konkreten Einzelfall weder in Ansehung der Rechtslage noch unter Kulanzgesichtspunkten ein für ihn günstiger Vorschlag in der Sache in Betracht kommt. Gleichzeitig werden die Parteien gebeten, sich über die Annahme zu erklären. Erklärt sich eine der Parteien innerhalb der vorgegebenen Frist von sechs Wochen nicht zu dem Vorschlag, wird davon ausgegangen, dass sie diesen ablehnt. Nach Ablauf der Frist teilt die Kundenbeschwerdestelle den Beteiligten das Ergebnis mit. Kommt es nicht zu einer Einigung der Beteiligten über den Schlichtungsvorschlag, stellt die Kundenbeschwerdestelle auf Wunsch eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Abs. 3 Satz 3 EG-ZPO“. In zurzeit noch einem Bundesland (Baden-Württemberg) ist die Zulässigkeit einer zivilrechtlichen Klage u. a. bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten bis 750 € von der vorheri-

gen erfolglosen Durchführung eines außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahrens vor einer Gütestelle abhängig. Die beliebigen Schlichtungsstellen sind als solche anerkannt.

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

## Verfahrensgrundsätze

### Vertraulichkeit

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

### Aufwendungen

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

### Qualifikation des Ombudsmanns

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

### Verjährungshemmung

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

## Verfahrensordnung

### Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)

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 §§ 675c – 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) bzw. aus der Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft ergibt (Erbringung von Zahlungsdiensten).

<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.

##### (2) Ausnahmen

Ausgenommen ist eine Schlichtung, wenn

- der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Kunden während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird;
- die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist;
- ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet;
- die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlags oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder in der Vergangenheit war;
- der Anspruch bei Erhebung der Kundenbeschwerde bereits verjährt war und das Kreditinstitut sich auf Verjährung beruft;
- die Schlichtung die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage beeinträchtigen würde;
- von dem Kunden wegen des Beschwerdegegenstandes eine Strafanzeige erstattet worden ist oder während des Verfahrens erstattet wird und der Beschwerdegegenstand nicht eine Streitigkeit nach § 14 Abs. 1 UKlaG betrifft.

##### (3) Beweisaufnahme

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

#### II. VORVERFAHREN BEI DER KUNDEN-BESCHWERDESTELLE

##### (1) Kundenbeschwerdestelle

Der VÖB hat zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet. Beschwerden sind schriftlich unter kurzer Schil-

derung 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

## **(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 Zusage 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, stellt die Kundenbeschwerdestelle auf Wunsch eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs. 3 Satz 3 EG-ZPO“ aus. Bei Nichtannahme hat der Schlichtungsvorschlag weder für den Kunden noch für das betroffene Kreditinstitut bindende Wirkung. Beiden Beteiligten steht der Weg zu den

ordentlichen Gerichten offen. Hierauf werden die Beteiligten ausdrücklich hingewiesen.

## **IV. BESTELLUNG DES OMBUDSMANNS**

### **(1) Verfahren**

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

### **(2) Qualifikation**

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

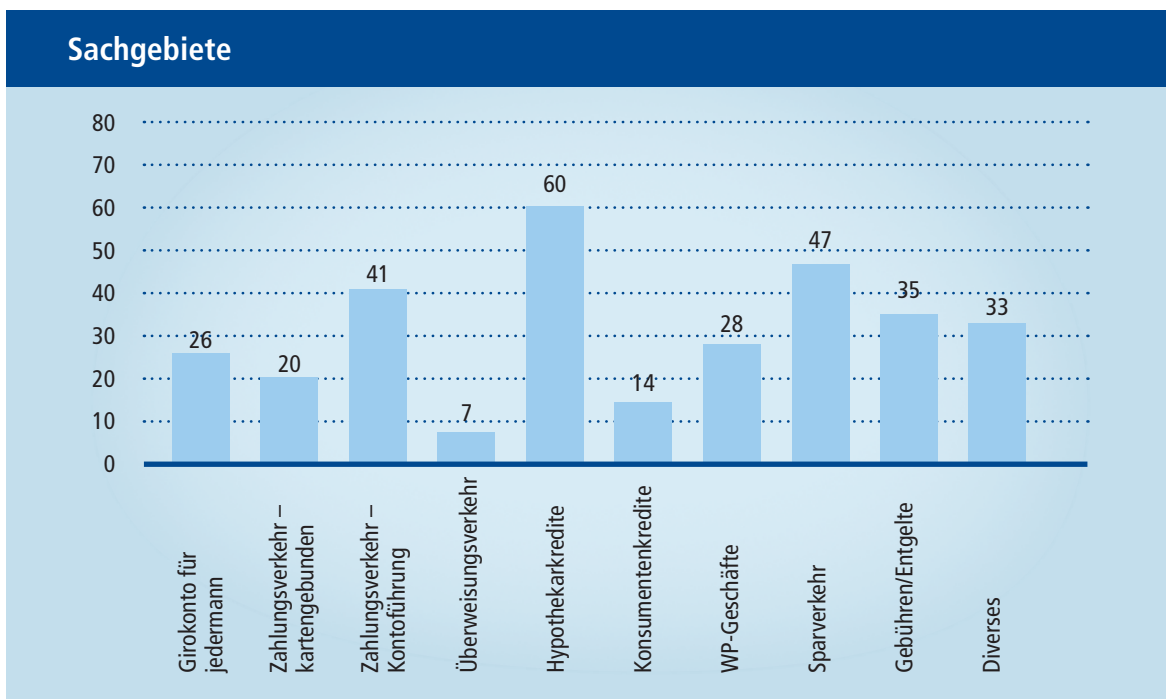
Die Kundenbeschwerdestelle veröffentlicht jährlich einen Tätigkeitsbericht.

# Jahresrückblick 2010

Im Jahr 2010 erreichten die Kundenbeschwerdestelle des VÖB insgesamt 536 Eingaben. Damit ist im Vergleich zum Vorjahr ein leichter Rückgang zu verzeichnen. Insbesondere erreichten den VÖB im Jahr 2010 nur noch 191 Beschwerden über inländische Institute, die nicht am Schlichtungsverfahren des VÖB teilnehmen und daher an die zuständigen Schlichtungsstellen abgegeben wurden. Zwei weitere Beschwerden betrafen Banken mit Sitz in einem anderen EU-Mitgliedstaat. Hier erhielten die Beschwerdeführer Informationen zu der Schlichtungsstelle im betreffenden Mitgliedstaat, um sich direkt dorthin wenden zu können. 54 Beschwerden haben die Beschwerdeführer wieder zurückgezogen, und 29 mal wurde die Kundenbeschwerdestelle um die Erteilung allgemeiner Auskünfte gebeten. Die zahlreichen telefonischen Anfragen sind darin nicht enthalten.

## Schlichtungsvorschläge

Von den 314 Beschwerden, die in das Schlichtungsverfahren des VÖB fielen (im Jahr 2009 waren dies 318 Beschwerden), wurden dem Ombudsmann bislang 97 Fälle vorgelegt. Sein Vorschlag fiel in 21 % der Fälle zu Gunsten der Beschwerdeführer aus. Hierzu zählen auch die angeregten Vergleiche. Der Anteil der Entscheidungen des Ombudsmannes über die Unzulässigkeit der Beschwerde an der Zahl der Schlichtungsvorschläge zu Lasten der Beschwerdeführer betrug 25 %. Lässt man die unzulässigen Beschwerden außer Betracht, steigt der Anteil der Vorschläge des Ombudsmannes zu Gunsten der Beschwerdeführer auf 27 %. Interessant dabei ist, dass die Vorschläge zu Gunsten der Beschwerdeführer seitens der Kreditinstitute in 67 % der Fälle akzeptiert, die Vorschläge zu Gunsten der Kredit-





institute hingegen von den Beschwerdeführern mit einer Quote von 79 % abgelehnt wurden.

Hauptgründe für eine Abweisung wegen Unzulässigkeit war die Notwendigkeit einer Vernehmung von Zeugen.

### Erledigung im Vorverfahren

Weitere 72 Vorgänge und damit 23 bzw. 28 % aller in das Schlichtungsverfahren gefallenen Fälle einschließlich bzw. ausschließlich der wieder zurückgezogenen Beschwerden haben sich bereits im Vorverfahren erledigt. In 69 % dieser Fälle konnte noch vor Einschaltung des Ombudsmannes eine für die Beschwerdeführer günstige Lösung erzielt werden. In den übrigen Fällen ließ sich der Streit dadurch beilegen, dass der Vorgang nachvollziehbar erläutert bzw. ein Missverständnis aufgeklärt wurde. Die Zahlen sprechen damit für die hohe Akzeptanz, die das Schlichtungsverfahren mittlerweile bei den Kreditinstituten gefunden hat.

91 Beschwerdevorgänge befinden sich noch in der Bearbeitung, weil die Fristen noch nicht abgelaufen sind, innerhalb derer sich die Parteien zu den Stellungnahmen der Institute oder zu den ihnen unterbreiteten Schlichtungsvorschlägen äußern können. Von den 536 Eingaben, die den VÖB in 2010 erreichten, gingen 70 im Dezember ein. Hierbei handelte es sich überwiegend um sog. Falschberatungsfälle im Zusammenhang mit dem Erwerb von Immobilien oder der Zeichnung geschlossener Fonds.

### Schwerpunkte

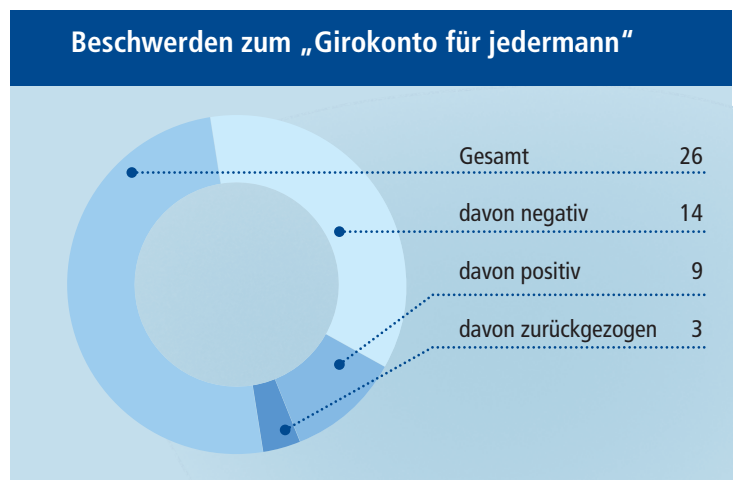
Die Beschwerden kamen in diesem Jahr schwerpunktmäßig aus den Bereichen Kreditgeschäft, Zahlungsverkehr und Kontoführung, Sparverkehr sowie Gebühren und Entgelte.

### Girokonto für jedermann

Mit 26 Fällen aus dem Anwendungsbereich der Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses (ZKA) zum sog. Girokonto für jedermann lag deren Anteil an der Gesamtzahl der in 2010 eingegan-

nen Beschwerden bei 4,9 %. Damit verharrte das Beschwerdeaufkommen in diesem Bereich zahlenmäßig auf niedrigem Niveau. Betrachtet man nur die Beschwerden, die in das Schlichtungsverfahren fielen, und lässt dabei die Beschwerden außer Betracht, die wieder zurückgenommen wurden, steigt der Anteil auf knapp 10 %. In 39 % der Beschwerden zum Girokonto für jedermann stellte sich zu Gunsten der Kunden heraus, dass das betroffene Institut die ZKA-Empfehlung „Girokonto für jedermann“ nicht beachtet hat. Das bedeutet, dass trotz vorheriger Ablehnung durch die betroffene Bank nach Durchführung des Beschwerdeverfahrens ein Girokonto für den Beschwerdeführer eröffnet bzw. weitergeführt wurde. In den übrigen Fällen blieb es bei der Entscheidung zu Lasten des Beschwerdeführers.

Am 10. Juli 2009 ist im Bundesgesetzblatt das Gesetz zur Reform des Kontopfändungsrechts veröffentlicht worden. Das Gesetz geht auf eine Forderung der Bundesregierung aus dem Jahr 2006 zur Verbesserung der Situation beim Girokonto für jedermann zurück. Sein Kernstück ist der Anspruch auf Umwandlung eines bestehenden Girokontos in ein so genanntes Pfändungsschutz- oder P-Konto, für dessen Guthaben automatisch Pfändungsschutz in Höhe eines Sockelfreibetrags von derzeit 985,15 Euro gewährt wird. Dieser soll nach der amtlichen



Begründung insbesondere die Blockadewirkung einer Kontopfändung im Hinblick auf den bargeldlosen Zahlungsverkehr beseitigen helfen, die im Rahmen der Diskussion über ein Recht auf ein Girokonto für jedermann als besonderer Mangel identifiziert wurde. Das Gesetz ist in seiner ersten Stufe am 1. Juli 2010 in Kraft getreten.

Bereits am 16. Dezember 2008 hatte die Bundesregierung ihren fünften Bericht zur Umsetzung der Empfehlung des ZKA zum Girokonto für jedermann veröffentlicht.

Darin erhebt sie die Forderung, neben die Reform des Kontopfändungsschutzes noch zwei weitere durch die Kreditwirtschaft zu schaffende Komponenten treten zu lassen. Gemeint sind eine rechtlich bindende Verpflichtung der einzelnen Kreditinstitute, Bürgerinnen und Bürgern auf Wunsch ein Girokonto für jedermann zu eröffnen beziehungsweise ein solches Konto weiterzuführen, soweit Unzumutbarkeitsgründe nicht entgegenstehen. Ferner sollten die Institute sich verpflichten, die Schlichtungssprüche ihrer Schlichtungsstelle – soweit sie die Thematik ‚Girokonto für jedermann‘ betreffen – als bindend zu akzeptieren. Als Begründung wurde angeführt, der von der Kreditwirtschaft zuletzt gemeldete (weitere) Zuwachs an Girokonten für jedermann in Höhe von knapp 150.000 sei nicht belastbar, weil darin auch Fälle enthalten seien, in denen lediglich ein normales in ein Girokonto für jedermann umgewandelt worden sei. Unberücksichtigt lässt die Bundesregierung dabei allerdings zum einen beispielsweise den von der Bundesagentur für Arbeit gemeldeten Rückgang an Zahlungsanweisungen zur Verrechnung, welche an Zahlungsempfänger versandt werden, die unverschuldet über kein Girokonto verfügen. Zum anderen wird übersehen, dass auch im Fall eines umgewandelten Kontos die weitere Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr ermöglicht wird, wie es Ziel der ZKA-Empfehlung ist. Schließlich wird völlig außer Acht gelassen, dass die Nichtumsetzung eines Schlichtungsspruchs durch ein Kreditinstitut

### 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.



die klare Ausnahme darstellt. Damit bleibt es im Ergebnis dabei, dass – wie die Bundesregierung selbst einräumt – eindeutiges und aussagekräftiges Zahlenmaterial hinsichtlich derjenigen Bürgerinnen und Bürger, die unverschuldet kein eigenes Girokonto besitzen, nicht verfügbar ist. Nur derartiges Zahlenmaterial aber vermag die von der Bundesregierung geforderten Maßnahmen – wie im Übrigen auch einen gesetzlichen Kontrahierungszwang – überhaupt zu rechtfertigen.

Der turnusgemäß alle zwei Jahre von der Bundesregierung zu erstellende Bericht zur Umsetzung der Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses zum Girokonto für jedermann dient der Unterrichtung des Deutschen Bundestages, der auf dieser Grundlage über weitere Maßnahmen beschließt. In Vorbereitung ihres sechsten Berichts, der noch in 2011 erscheinen soll, trägt die Bundesregierung bereits jetzt Datenmaterial über die seit dem 1. Juli 2010 in Deutschland monatlich eröffneten P-Konten zusammen. Damit besteht die Gefahr, dass ein falsches Bild entsteht hinsichtlich des Verhältnisses solcher (gepfändeter) Girokonten für jedermann, die in ein P-Konto umgewandelt wurden, zu jenen, bei welchen dies nicht der Fall ist. Dies wiederum könnte zu falschen Rückschlüssen führen, was den Erfolg der Reform des Kontopfändungsschutzes und somit die Notwendigkeit weiterer Maßnahmen zur Versorgung der Bevölkerung mit Girokonten betrifft. Es steht nämlich zu erwarten, dass nicht wenige Inhaber (gepfändeter) Girokonten für jedermann mit einer Umwandlung in ein P-Konto das Ende des Jahres 2011 abwarten, um bis dahin noch den herkömmlichen Pfändungsschutz in Anspruch nehmen zu können. Ein besonderes Interesse hieran dürften Bezieher von Sozialleistungen besitzen, die bei einem im Haben geführten Konto nach bisherigem Recht innerhalb von 14 Tagen in voller Höhe über ihre Sozialleistungen verfügen können, bei einem P-Konto dagegen nur in Höhe des Freibetrags. Die vereinzelt anzutreffende besondere Bepreisung von P-Konten mag in diesem Zusam-

menhang ein weiteres, nicht unbedeutendes Motiv darstellen. Altes und neues Pfändungsschutzrecht gelten noch bis Ende 2011 zeitlich nebeneinander, wenn auch inhaltlich alternativ. Ab 1. Januar 2012 gewährt – automatischen – Pfändungsschutz nur noch das P-Konto.

Im Herbst 2010 hat die Europäische Kommission eine zweite öffentliche Konsultation zum „Zugang zu einem Basiskonto“ gestartet. Ihrer Ansicht nach könne durch Schaffung harmonisierter Rahmenbedingungen für jeden Verbraucher ein Recht auf Zugang zu einem Basiskonto garantiert werden, das über bestimmte Basisfunktionalitäten verfüge und zu einem vernünftigen Preis bereitgestellt werden sollte. Der Konsultation war eine Studie vorausgegangen, aus der sich ergibt, dass 99 % der deutschen Bevölkerung über ein Girokonto verfügen, und damit ebenso viele wie in Frankreich, Schweden oder Belgien, in denen Kreditinstitute gesetzlich verpflichtet sind, zur Vermeidung finanzieller Ausgrenzung ein Girokonto bereitzustellen. Die Studie gelangt weiter zu dem Schluss, im Gegensatz zu einem Land wie Rumänien, in dem von den 47 % der Bevölkerung ohne ein eigenes Girokonto wahrscheinlich nur ein geringer Anteil finanziell ausgegrenzt sei, in Deutschland das gesamte eine kontolose Prozent der Bevölkerung in der Gefahr stehe, finanziell ausgegrenzt zu werden. Vor diesem Hintergrund haben wir uns eindeutig gegen eine gesetzliche Regulierung ausgesprochen. Auf jeden Fall sollten Vorgaben an den Funktionsumfang eines (Basis-)Kontos lediglich als Mindestanforderungen formuliert werden, um der Gefahr vorzubeugen, ein spezielles Produkt zu einem möglicherweise höheren Preis vorhalten zu müssen. Darüber hinaus haben wir auf die Notwendigkeit einer Übernahme von Unzumutbarkeitsgründen hingewiesen, wie sie in der ZKA-Empfehlung zum „Girokonto für jedermann“ aufgeführt sind, und vor einem Eingriff in die Preisbildungsfreiheit der Kreditinstitute gewarnt.

# Schlichtungsvorschläge

## Kontoführung und Zahlungsverkehr

### Intransparenz eines Tageslimits

Dem Beschwerdeführer wurde während einer Urlaubsreise in Skandinavien eine Tasche mit Ausweispapieren und einer von der Bank ausgegebenen Kreditkarte gestohlen. Bis zur Sperrung wurden mit der Karte insgesamt knapp 4.000 € an Geldautomaten abgeboben. Gegen die entsprechende Belastung seines Girokontos wandte sich der Beschwerdeführer. Zwar räumte er ein, als PIN seine Geburtsdaten verwandt zu haben, die den Ausweispapieren zu entnehmen gewesen seien. Allerdings warf er der Bank ein erhebliches Mitverschulden vor, weil diese ihm vor Reiseantritt ein Tageslimit von 1.000 € – innerhalb des monatlichen Verfügungsrahmens (= vereinbartes Kreditkartenlimit plus vorhandenes Guthaben auf dem Kartenkonto) – für Verfügungen am Geldautomaten mitgeteilt habe. Demgegenüber berufe sich die Bank nunmehr darauf, dass für ihn ein separates Auslandslimit von 10.000 € hinterlegt gewesen sei. Das tägliche Barverfügungslimit (von 1.000 €) gelte nur innerhalb Deutschlands. Nach Ansicht des Beschwerdeführers hätte bei Einhaltung des Limits von 1.000 € nach den ersten drei Abhebungen über insgesamt 770 € keine weitere Abhebung mehr zugelassen werden dürfen. Die Bank vertrat im Verfahren dagegen die Auffassung, der Beschwerdeführer hätte durch entsprechende Nachfragen die Höhe seines persönlichen Auslandslimits in Erfahrung bringen können.

Der Ombudsmann widersprach der Bank und erachtete die Beschwerde in Höhe von 770 € für begründet. Zwar erblickte er in der gemeinsamen Aufbewahrung von Karte und Ausweispapieren, aus denen sich die Geburtsdaten und damit die PIN ergäben, eine grobe Fahrlässigkeit des Beschwerdeführers. Dies gelte jedoch nur für Abhebungen bis

zu einem Betrag von 1.000 €. Die vierte Abhebung, die diesen Betrag überschritten hatte, hätte von der Bank nicht mehr zugelassen werden dürfen. Der Beschwerdeführer habe glaubhaft und nachvollziehbar dargelegt, dass für ihn angesichts seiner Reise nach Skandinavien die Höhe des Auslandslimits besonders wichtig gewesen sei. Auf seine Nachfrage habe man ihm dieses mit 1.000 € am Tag benannt. Um allen Beweisschwierigkeiten zuvorzukommen, habe die Ehefrau des Beschwerdeführers während des Schlichtungsverfahrens per E-Mail bei der Bank nachgefragt, wie viel Bargeld sie in Skandinavien mit der Kreditkarte pro Abhebung bzw. pro Tag erhalten könne. In ihrer Antwort habe die Bank der Ehefrau das Tageslimit von 1.000 € mitgeteilt. Dadurch sei nachgewiesen, dass die Angabe eines Tageslimits in Höhe von 1.000 € auch für das Ausland offenbar die Standardauskunft der Bank sei, an der sie sich deshalb festhalten lassen müsse.

### Kidnapping

Die Beschwerdegegnerin begehrte die Wiedergutschrift eines Betrages, mit dem ihr Konto zu Unrecht belastet worden sei, da nicht sie die zu Grunde liegenden Bargeldabhebungen an einem Geldautomaten in Tansania veranlasst habe. Sie behauptete, sie und ein befreundetes Pärchen seien von vier Tansaniern unter vorgehaltener Waffe gezwungen worden, ihre Kreditkarten nebst PIN aus dem Hotel zu holen. Dabei musste jeweils einer von ihnen seine Karte nebst PIN holen, während die anderen beiden als Geiseln in einem Auto festgehalten worden seien. Um das Leben der Geiseln nicht zu gefährden, habe keine Möglichkeit bestanden, das Personal im Hotel auf das Geschehen aufmerksam zu machen. Die Bank lehnte eine Erstattung ab, weil die Beschwerdeführerin sich grob fahrlässig verhalten habe, indem sie die Geheimzahl einer ande-

ren Person mitgeteilt habe. Im Übrigen habe sich die Beschwerdeführerin durch ihr Verhalten bewusst der von ihr vorgetragene Gefahr ausgesetzt.

Anders als die Bank konnte der Ombudsmann der Beschwerdeführerin kein grob fahrlässiges Verhalten in Bezug auf die Kreditkarte und die PIN vorwerfen. Die Anforderungen an die vom Karteninhaber zu beachtende Sorgfalt müssten sich in einem ihm zumutbaren Rahmen halten. Nach Ansicht des Bundesgerichtshofs liege grobe Fahrlässigkeit nur dann vor, wenn die im Verkehr erforderliche Sorgfalt in ungewöhnlich hohem Maße verletzt worden sei, d. h. wenn ganz nahe liegende Überlegungen nicht angestellt oder beiseite geschoben worden seien und dasjenige unbeachtet geblieben sei, was sich im gegebenen Fall jedem aufgedrängt hätte. Nach diesen Maßstäben habe die Beschwerdeführerin nicht grob fahrlässig gehandelt. Sie habe bewusst ihre Kreditkarte und die PIN im Hotel zurückgelassen, um sich nicht der Gefahr eines Diebstahls auszusetzen, und lediglich etwas Bargeld mit sich geführt. Mit einer gewaltsamen Aktion wie im vorliegenden Fall müsse man nicht rechnen. Zwar mag das Aufsuchen mancher Bereiche mit hoher Kriminalität eine selbst zu verantwortende Erhöhung der Gefahr darstellen. Eine solche Fallgestaltung liege aber hier nicht vor, es sei denn, man wolle behaupten, bei Auslandsaufenthalten bedeute der Kontakt zu Einheimischen grundsätzlich eine Gefährdung der eigenen Sicherheit und sei daher zu vermeiden. Dies werde aber weder in der Literatur noch in der Rechtsprechung vertreten. Selbst bei großzügigster Auslegung der Kartenbedingungen in Bezug auf die Mitteilung der Geheimzahl an eine andere Person könne hiervon nicht die Preisgabe der Zahl im Angesicht einer geladenen Waffe erfasst sein.

### 8 oder 10 iTANs

Der Beschwerdeführer hatte der Bank einen Überweisungsrückruf erteilt, um einen Betrag von 4.500 € zurückzuerlangen, weil die zu Grunde lie-

gende Online-Überweisung nicht von ihm getätigt worden war. Da der Rückruf erfolglos blieb, begehrte er von der Bank die Erstattung des Betrags. Dabei räumte er ein, über eine gefälschte Website, die kaum von derjenigen der Bank zu unterscheiden gewesen sei, auf Aufforderung acht oder zehn iTANs eingegeben zu haben, bevor die von ihm nicht autorisierte Überweisung über 4.500 € erfolgte. Er hielt die Bank jedoch für mitverantwortlich an der Entstehung des Schadens, da deren Sicherheitsmechanismus zur Abwehr des Phishings unzulänglich sei. Die Bank lehnte eine Erstattung ab, weil der Beschwerdeführer seine Sorgfaltspflichten verletzt habe.

Der Ombudsmann konnte der Bank keinen Vorwurf im Hinblick auf deren Sicherheitsmanagement machen. Dass das Online-Banking ebenso wie der Kreditkartengebrauch betrügerischen Gefahren ausgesetzt sei, wisse jeder Kunde. Die Institute bemühten sich um einen möglichst hohen, technisch machbaren Sicherheitsstandard. Das Sicherheitssystem könne allerdings nur funktionieren, wenn auch der Kunde die von ihm geforderte Sorgfalt beachte. Diese sei vom Beschwerdeführer in beispielloser Weise verletzt worden. Es sei nicht nachvollziehbar, wie ein Kunde der Aufforderung, acht oder zehn iTANs einzugeben, nachkommen könne, ohne misstrauisch zu werden. Jeder vernünftige und gewissenhafte Kunde hätte bei einer solchen Aufforderung den Vorgang abgebrochen und sofort Kontakt zur Bank aufgenommen. Da mithin allein das Verhalten des Beschwerdeführers für den Schadenseintritt verantwortlich sei, sei eine Beteiligung der Bank – auch unter Kulanzgesichtspunkten – nicht geboten.

### Kreditgeschäft

#### Objektverkauf ohne Darlehensrückzahlung

Der Beschwerdeführer hatte im Jahr 2009 bei der Bank ein Darlehen zum Zwecke der Umschuldung



einer Eigentumswohnung aufgenommen. Zur Sicherheit abgetreten war eine auf die Immobilie eingetragene Grundschuld. Nachdem er die Wohnung verkauft hatte, bot er der Bank einen Sicherheitentausch an. Da er der Bank wegen der Notargebühren keine Immobilie anbieten wollte, schlug der Beschwerdeführer ihr die Abtretung einer Lebensversicherung vor, auf die mittlerweile 110.000 € eingezahlt seien, oder die Überweisung des Nettoerlöses aus dem Verkauf der Wohnung in Höhe von 95.000 € an die Bank, wo der Betrag bis zum Ende der Zinsbindungsfrist festgelegt werden solle. Die Restschuld des Beschwerdeführers aus dem Darlehensvertrag mit der Bank betrug noch ca. 60.000 €. Die Bank war zur Lastenfreigabe nur gegen Rückzahlung des Kredits und Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung von knapp 2.000 € bereit. Für die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung belastete sie den Beschwerdeführer mit einer Gebühr von 100 €. Der Beschwerdeführer wandte sich sowohl gegen diese Gebühr als auch gegen die Weigerung der Bank, einer Lösung zuzustimmen, bei der keine Vorfälligkeitsentschädigung anfällt.

Der Ombudsmann stellte klar, dass die grundsätzliche Berechtigung, für die Berechnung einer Vorfälligkeitsentschädigung eine Gebühr zu verlangen, nicht zweifelhaft sei, es vorliegend aber an einem dahingehenden Auftrag des Beschwerdeführers fehle. Dieser hätte lediglich eine allgemeine Anfrage bezüglich der Möglichkeiten im Fall einer vorzeitigen Ablösung des Darlehens an die Bank gerichtet. Hier hätte es zunächst ausgereicht, allgemein auf die Notwendigkeit einer dann anfallenden Vorfälligkeitsentschädigung hinzuweisen. Auch die Auffassung der Bank, bei einem Objektverkauf sei die Rückzahlung des Darlehens zwingend notwendig, wurde vom Ombudsmann nicht geteilt. Eine derartige Schlussfolgerung sei dem Darlehensvertrag nicht zu entnehmen. Allerdings bestehe während der Laufzeit des Darlehens ein Sicherheitsbedürfnis der Bank, dem zunächst durch die auf der Immo-

lie eingetragene Grundschuld entsprochen werde. Nach ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen sei die Bank jedoch unter den dort genannten Voraussetzungen zur Freigabe von Sicherheiten verpflichtet. Danach habe sie das Recht, dass ihr Darlehen zu 120 % durch Sicherheiten unterlegt sei. Dabei könne dahinstehen, ob dies bei der angebotenen Abtretung der Lebensversicherung der Fall sein würde. Unzweifelhaft in diesem Umfang abgesichert sei die Bank aber, wenn der Verkaufserlös von 95.000 € bei ihr als Sicherheit hinterlegt werde. Auf diese Weise würde sowohl den geschützten Interessen der Bank als auch den berechtigten Belangen des Beschwerdeführers Rechnung getragen.

### Sein oder Nichtsein

Der Beschwerdeführer war Eigentümer einer Immobilie, die seine Mutter ihm im Wege der vorweggenommenen Erbfolge übertragen hatte. Die Immobilie war u. a. mit einer Grundschuld belastet, die im Zuge der Ablösung von Verbindlichkeiten an die Bank abgetreten worden war. Die Zwangsvollstreckungsklausel hinsichtlich der Grundschuld war auf den Beschwerdeführer umgeschrieben worden. Die Bank behauptete nun, der Grundschuldabtretung an sie würden entsprechende Darlehens- und Sicherungsverträge zu Grunde liegen, bei denen der Beschwerdeführer entweder alleiniger Darlehensnehmer oder Mitdarlehensnehmer neben seiner Mutter geworden sei. Dies folge u. a. daraus, dass der Beschwerdeführer Darlehenszinsbescheinigungen für eigene steuerliche Zwecke verwandt habe. Der Beschwerdeführer bestritt, Darlehensnehmer geworden zu sein. Er habe keinen Kreditvertrag unterschrieben. Die Bank habe bisher auch keinen solchen von ihm unterschriebenen Vertrag vorgelegt. Die Eigentumsübertragung sei seinerzeit auf den Wunsch seiner Mutter nach deren Scheidung erfolgt. Mit einer Zwangsvollstreckung in die Immobilie seitens der Bank sei er einverstanden.

Der Ombudsmann teilte die Auffassung des Beschwerdeführers. Seiner Ansicht nach hatte die

Bank nicht schlüssig dargetan, dass der Beschwerdeführer einen wirksamen Darlehensvertrag mit ihr abgeschlossen hat. Der Beschwerdeführer bestreite dies und habe wiederholt um die Vorlage eines solchen Vertrags gebeten. Auch im Schlichtungsverfahren habe die Bank einen Vertrag mit dem Beschwerdeführer jedoch nicht vorgelegt. Sie sei damit ihrer insoweit bestehenden Darlegungspflicht nicht nachgekommen. Zudem entfalte der wahrscheinlich mit der Mutter abgeschlossene Darlehensvertrag keine rechtlichen Wirkungen gegenüber dem Beschwerdeführer. Komme es mithin zu Vertragsverletzungen der Mutter, könne die Bank das Darlehen kündigen und aus der Grundschuld die Zwangsvollstreckung in die Immobilie des Beschwerdeführers betreiben, womit dieser sich bereits einverstanden erklärt habe.

### Vertragstreue

Die Beschwerdeführer hatten bei der Bank zwei Darlehen über insgesamt 240.000 € zur Finanzierung einer Eigentumswohnung aufgenommen, welche ihrerseits die Rückzahlung des Darlehens dinglich absichern sollte. Nachdem ein Rechtsstreit zwischen den Beschwerdeführern und der Verkäuferin der Wohnung wegen behaupteter Mängel mit einem gerichtlichen Vergleich geendete hatte, in dem vereinbart worden war, dass mit dem bis dahin von den Beschwerdeführern gezahlten Betrag von 170.000 € der Kaufpreis als vollständig gezahlt gelten sollte, betrachtete die Bank den Wert der Wohnung als entsprechend gemindert. Sie verweigerte deshalb die Auszahlung eines Restbetrags von 52.000 €. Vergleichsweise erklärte sie sich bereit, sich mit einem Teilbetrag von 27.000 € als Ersatzsicherheit zufrieden zu geben und den Restbetrag von 25.000 € an die Beschwerdeführer auszuzahlen. Diese hingegen begehrt die Auszahlung des gesamten restlichen Betrags. Sie bestritten eine Wertminderung der Wohnung. Insbesondere sei die Kaufpreisminderung auf Grund von Mängeln erfolgt, die sie inzwischen beseitigt hätten. Außerdem seien die durch den Prozess angefallenen Kos-

ten als objektbezogene Aufwendungen zu betrachten und damit vom Darlehenszweck erfasst.

Der Ombudsmann sah die Weigerung der Bank als nicht begründet an. Neben der Vertragsfreiheit sei die Vertragstreue ein wesentlicher Grundsatz der deutschen Rechtsordnung. Eine Weigerung, vertragliche Pflichten zu erfüllen, sei daher nur in Ausnahmefällen möglich. In Betracht käme allenfalls eine außerordentliche Kündigung der Darlehensverträge in Höhe des in Rede stehenden Teilbetrags nach § 490 Absatz 1 BGB. Voraussetzung hierfür sei eine wesentliche Verschlechterung der Werthaltigkeit der gestellten Sicherheit, also der Eigentumswohnung. Tatsächlich sei der Kaufpreis aufgrund des Vergleichs zwischen der Verkäuferin und den Beschwerdeführern um 70.000 € reduziert worden. Dies bedeute aber nicht automatisch auch eine Verringerung des Wertes der Wohnung im gleichen Umfang. Dagegen spreche bereits die unbestrittene Behauptung der Beschwerdeführer, einen Teil der Mängel der Wohnung auf eigene Initiative hin beseitigt zu haben. Gerade dies sei einer der Gründe für die Reduzierung des Kaufpreises gewesen. Hinzu komme, dass die Preisreduktion auch die den Beschwerdeführern entstandenen Unannehmlichkeiten wenigstens teilweise hätte ausgleichen sollen. Vor diesem Hintergrund könne keinesfalls festgestellt werden, dass eine im Sinne des § 490 BGB relevante Verschlechterung der Werthaltigkeit der Wohnung eingetreten sei.

### Vorfälligkeitsentschädigung bei abgelehnter Prolongation

Zwischen der Beschwerdeführerin und der Bank bestanden vier Darlehensverträge zur Finanzierung einer Immobilie. Bei drei Verträgen war die Zinsbindung bereits abgelaufen, beim vierten Vertrag endet sie erst im Jahr 2014. Verhandlungen über eine Prolongation der drei ausgelaufenen Darlehen sowie eine Aufstockung um 60.000 bis 80.000 € verliefen im Ergebnis erfolglos. Im Rahmen der Umschuldung durch ein anderes Kreditinstitut

wurde wegen dessen Forderung nach einer erstrangigen Besicherung eine vorzeitige Ablösung auch des bis 2014 gebundenen Darlehens erforderlich, da die Beschwerdegegnerin eine Vorrangeinräumung ablehnte. Die von ihr errechnete Vorfälligkeitsentschädigung von 22.000 € ermäßigte die Bank „im Sinne eines fairen Umgangs miteinander“ um 5.000 €. Die Beschwerdeführerin begehrte dagegen einen völligen Verzicht auf die Vorfälligkeitsentschädigung, da eine Prolongation der in der Zinsbindung ausgelaufenen Darlehen an der starren Haltung der Bank, insbesondere nach dem Wechsel des zuständigen Sachbearbeiters, gescheitert sei.

Ausgangspunkt seiner Erwägungen war für den Ombudsmann die zunächst vorhandene Absicht beider Parteien, die ausgelaufenen Darlehen zu prolongieren. Ein Abschluss der Verträge sei anschließend an einer längeren Ortsabwesenheit der Beschwerdeführerin sowie an deren Wunsch gescheitert, angesichts des gesunkenen Zinsniveaus die Konditionen noch einmal neu verhandeln zu wollen. Aus seiner Betrachtung heraus hielt der Ombudsmann dabei den Wunsch der Beschwerdeführerin nach einer Aufstockung des Darlehens. Die Bank sei insoweit in ihrer Entscheidung frei gewesen, hätte den Wunsch also auch ohne Hinweis darauf, ein als zusätzliche Sicherheit angebotenes Festgeld wäre nicht verwertbar gewesen, ablehnen können. Es verbiete sich jedoch, diese Begründung für eine Weigerung heranzuziehen, die ausgelaufenen Darlehen zu verlängern. Die Darlehen seien in der Vergangenheit ordnungsgemäß bedient, eine einmalige Tilgungsaussetzung einverständlich vereinbart worden. Grund hierfür seien Mietausfälle gewesen. Durch die Vorlage eines langfristigen Mietvertrags, der über die begehrte Prolongation von 5 Jahren hinausgegangen sei, wäre eine erneute Liquiditätsenge nicht zu erwarten gewesen. Damit stelle das überraschende Abrücken von früheren Zusagen, nämlich von der grundsätzlichen Bereitschaft zu einer Prolongation, nach einem Wechsel des zuständigen Sachbearbeiters und mit der Begründung, die Beschwerdeführerin sei nach

den neuen Kreditregularien als Kundin unerwünscht, einen Verstoß gegen die jede Geschäftsbeziehung bestimmende Pflicht zur Rücksichtnahme auf die Interessen des Vertragspartners dar. Diese Pflicht gewinne dadurch besonderes Gewicht, dass die Beschwerdeführerin auf Grund des bis 2014 befristeten Darlehens noch an die Bank gebunden gewesen sei. Es sei mithin abzusehen gewesen, dass eine Freigabe der von der Bank gehaltenen Sicherheiten und damit eine Umschuldung nur durch eine vorzeitige Ablösung auch dieses Darlehens erreichbar gewesen sei. Da andererseits nicht außer Acht gelassen werden dürfe, dass ein Darlehensnehmer dem Darlehensgeber die Konditionen nicht aufzwingen könne, schlug der Ombudsmann eine Beschränkung der Vorfälligkeitsentschädigung auf 10.000 € vor.

## Spargeschäft

### Das wiederentdeckte Sparbuch

Die Beschwerdeführer hatten nach eigenen Angaben im Dezember 2009 ein nicht entwertetes Sparbuch „wiederentdeckt“. Der letzte Saldo vom 31. Dezember 1995 wies ein Guthaben von 7.000 DM aus. Ihren Wunsch auf Rückzahlung dieses Saldos lehnte die Bank unter Hinweis darauf ab, dass nach ihren Unterlagen das dazugehörige Sparkonto am 5. März 1999 durch Umbuchung eines Betrags von 269 DM auf ein anderes Konto des Beschwerdeführers aufgelöst worden sei. Zur Sache selbst vermochten die Beschwerdeführer wegen des lange zurückliegenden Zeitraums nichts zu sagen, ihr Vertrauen in die Bankenwelt aber sei tief erschüttert.

Nach Ansicht des Ombudsmanns würden die Beschwerdeführer versuchen, eine offensichtlich aus Versehen unterbliebene Entwertung des Sparbuchs zu ihren Gunsten zu nutzen. Dies ergebe sich zum einen aus dem in Kopie vorgelegten Sparbuch. Aus dessen letzter Eintragung gehe das beanspruchte Guthaben von 7.000 DM hervor, die folgende Seite sei nur noch für Vermerke von Kündigungen vorgesehen gewesen. Aus den Eintragungen davor werde

zudem deutlich, dass die Beschwerdeführer regelmäßig Verfügungen getroffen hätten. Nachdem das Sparkonto am 5. März 1999 nach Überweisung eines Betrags von 269 DM auf ein anderes Konto des Beschwerdeführers aufgelöst und der dieser Überweisung zu Grunde liegende Auftrag unbestritten von dem die Beschwerde führenden Ehemann mit dem Verwendungszweck „Übertrag“ unterzeichnet worden war, hätte es daher an den Beschwerdeführern gelegen zu erklären, warum nach dem 31. Dezember 1995 bis zum Auffinden des Sparbuchs im Dezember 2009 keine weiteren Verfügungen mehr über das Guthaben von 7.000 DM getroffen worden seien, anstatt eine solche Erklärung von der Bank zu verlangen. Da sie eine derartige Erklärung schuldig geblieben seien, müsse man davon ausgehen, dass es nach Schließung des aufgefundenen Sparbuchs ein Folgesparbuch gegeben habe, in das die 7.000 DM übertragen worden seien, und dass die Beschwerdeführer bis zum Übertrag der restlichen 269 DM am 5. März 1999 selbst über die 7.000 DM verfügt hätten.

### Kündigung eines Bausparvertrags I

Die Beschwerdeführer hatten bei der Bank einen Bausparvertrag abgeschlossen. Nachdem die Bausparsumme durch deren Sparleistungen erreicht worden war, hatte die Bank den Vertrag nach § 488 BGB gekündigt. Sie war der Meinung, dass nach dem Erreichen der Bausparsumme kein Darlehensanspruch der Beschwerdeführer mehr bestehe und damit der Bausparvertrag seinen eigentlichen Zweck nicht mehr erfüllen könne. Dem widersprachen die Beschwerdeführer, die eine solche Kündigung nach den Vertragsbedingungen für ausgeschlossen und damit nicht gerechtfertigt hielten.

Der Ombudsmann konnte den Beschwerdeführern nicht weiterhelfen. Nach Erreichen der Bausparsumme und damit der Vollansparung des Vertrages sei der eigentliche Zweck des Bausparvertrages entfallen. Dies stehe in Übereinstimmung mit der Meinung der Ombudsleute anderer Bausparkassen,

wie diese sie in der Vergangenheit wiederholt in Schlichtungssprüchen dargelegt hätten. Rechtlich handele es sich bei einem Bausparvertrag um einen gegenseitigen Darlehensvertrag, und zwar mit der Besonderheit, dass er auf zwei Phasen ausgerichtet sei. In der Ansparphase stelle der Bausparer der Bausparkasse sein Geld zur Verfügung, damit diese anderen Bausparern zinsgünstige Darlehen gewähren könne. In dieser Phase seien der Bausparer Darlehensgeber und die Bausparkasse Darlehensnehmerin. In der Darlehensphase drehe sich dieses Verhältnis um und die Bausparkasse werde nunmehr zur Darlehensgeberin, die dem Bausparer das Geld anderer Sparer zur Verfügung stelle, so dass dieser nunmehr Darlehensnehmer werde. Diese Wechselbeziehung mache auch dem unerfahrenen Bausparer deutlich, dass sein Vertrag zeitlich befristet sei, nämlich bis zur Inanspruchnahme und vertragsgemäßen Rückzahlung des Bauspardarlehens oder aber bis zur Ansparung der vereinbarten Bausparsumme, auch wenn er die Inanspruchnahme eines Darlehens nie beabsichtigt haben sollte. Sei letzteres – wie vorliegend – der Fall, könne der eigentliche Zweck des Bausparvertrags, d. h. die Erlangung eines Bauspardarlehens nicht mehr erreicht werden. Als nunmehr „normaler“ Darlehensvertrag im Sinne von § 488 BGB könne unter den dort genannten Modalitäten der Vertrag von beiden Seiten gekündigt werden. Für eine Kulanzentscheidung sei dabei ebenso wenig Raum wie für die Annahme eines Verstoßes der Bank gegen den Grundsatz von Treu und Glauben, da der Bausparer und so auch die Beschwerdeführer nicht hätten davon ausgehen können, einen allgemeinen Sparvertrag abzuschließen mit der Besonderheit, dass ein Kündigungsrecht der Bank von vornherein und dauerhaft ausgeschlossen sei. Der Zweck des Bausparvertrags liege in der Förderung des Wohnungsbaus und nicht in der Erlangung von Zinsvorteilen, die möglicherweise über dem Marktniveau lägen. Einem dauerhaften Ausschluss des Kündigungsrechts würden im Übrigen die Bestimmungen der §§ 488 ff. BGB entgegenstehen, die



zwingendes Recht darstellten und auch durch vertragliche Regelungen nicht umgangen werden könnten. In diesem Zusammenhang sei insbesondere auf die Bestimmung des § 489 Absatz 1 Nr. 2 BGB n. F. – Kündigung nach 10 Jahren – hingewiesen.

### **Kündigung eines Bausparvertrags II**

Der Bausparvertrag des Beschwerdeführers war seit dem 31. Mai 1999 zuteilungsreif. Nachdem der Beschwerdeführer hiervon keinen Gebrauch gemacht hatte, kündigte die Bank den Vertrag im September 2010 nach § 489 Absatz 1 Nr. 2 BGB n. F. Danach kann ein Darlehensnehmer den Darlehensvertrag in jedem Fall nach Ablauf von zehn Jahren nach vollständigem Empfang unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten kündigen. Die Bausparsumme war im Zeitpunkt der Kündigung noch nicht erreicht. Die Bank war der Meinung, dass das gesetzliche Kündigungsrecht nicht durch ihre besonderen Bedingungen für Bausparverträge abbedungen werden könne. Dem widersprach der Beschwerdeführer und verlangte die Fortführung des Vertrags.

Der Ombudsmann stellte zunächst klar, dass es sich bei einem Bausparvertrag um einen gegenseitigen Darlehensvertrag handle mit der Besonderheit, dass er auf zwei Phasen ausgerichtet sei. In der Ansparphase stelle der Bausparer der Bausparkasse sein Geld zur Verfügung, damit diese anderen Bausparern zinsgünstige Darlehen gewähren kann. In dieser Phase sei der Bausparer Darlehensgeber und die Bausparkasse Darlehensnehmerin. In der Darlehensphase drehe sich dieses Verhältnis um und die Bausparkasse werde nunmehr zur Darlehensgeberin, die dem Bausparer das Geld anderer Sparer zur Verfügung stelle, so dass dieser nunmehr Darlehensnehmer sei. Da der Bausparvertrag somit ein normaler Darlehensvertrag sei, unterliege er auch den Regeln des BGB, soweit diese nicht durch die besonderen Bedingungen für Bausparverträge abbedungen worden seien. Nicht abbedungen werden

könne das Recht des Darlehensnehmers auf eine Kündigung des Vertrags zehn Jahre nach vollständigem Erhalt der Darlehensvaluta. Dies sehe das Gesetz in § 489 Absatz 4 BGB ausdrücklich vor. Den Beginn der 10-Jahres-Frist habe die Bank zutreffend auf den Tag der Zuteilungsreife festgestellt. Der Beschwerdeführer habe durch die Nichtannahme der Zuteilung über diesen langen Zeitraum gezeigt, dass er an einem Bauspardarlehen gar nicht interessiert sei, sondern den Vertrag nur als einen günstigen Sparvertrag verstehe. Da der Zweck eines Bausparvertrags in der Förderung des Wohnungsbaus liege und nicht in der Erlangung von Zinsvorteilen, wovon jeder Bausparer ausgehen müsse, sei für eine Kulanzentscheidung ebenso wenig Raum wie für die Annahme eines Verstoßes der Bank gegen den Grundsatz von Treu und Glauben.

### **Gebühren und Entgelte**

#### **Entgelt für die Auflösung eines Darlehenskontos**

Die Beschwerdeführer hatten bei der Bank ein nicht grundpfandrechtlich gesichertes Verbraucherdarlehen aufgenommen, das sie vorzeitig zurückzahlen wollten und deshalb im Dezember 2009 nach § 489 Absatz 1 Nr. 2 BGB a. F. ordentlich gekündigt hatten. Für die Bearbeitung der vorzeitigen Rückzahlung berechnete die Bank ein Entgelt von 50 €. Hiergegen wandten sich die Beschwerdeführer unter Berufung auf die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes, wonach eine Kontoauflösung gebührenfrei zu erfolgen habe.

Der Ombudsmann bestätigte die Auffassung der Beschwerdeführer. Nach der Rechtsprechung des BGH dürfe für eine Kontoauflösung keine zusätzliche Gebühr erhoben werden. Eine Ausnahme habe er lediglich in den Fällen zugelassen, in denen ein durch ein Grundpfandrecht gesichertes Darlehen vorzeitig zurückgezahlt werde. In diesem Fall, der auch die Berechnung einer Vorfälligkeits-

entschädigung notwendig mache, habe er angesichts des mit der vorzeitigen Ablösung des Darlehens verbundenen Verwaltungsaufwands eine solche Gebühr für zulässig erachtet. Diese Fallgestaltung liege hier aber nicht vor. Die Beschwerdeführer hätten lediglich von ihrem gesetzlichen Kündigungsrecht Gebrauch gemacht. Der dadurch entstandene Abwicklungsaufwand sei bereits durch die normalen Kontogebühren bzw. Darlehenszinsen abgedeckt.

### Eine hochpolitische Affäre

Der Beschwerdeführer, Inhaber einer Lufthansa Kreditkarte, beanstandete, dass ihm im Zuge eines Austauschs der Karte wegen der sogenannten „Spanien-Affäre“ trotz Zahlung der Jahresgebühr für die eingezogene Karte für die neue Karte ein Betrag von 55 € für deren Restlaufzeit berechnet worden sei. Weitaus höher seien aber sein Zinsschaden sowie die ihm durch Briefe und Telefonate entstandenen Kosten. Darüber hinaus rügte der Beschwerdeführer, dass ihm nicht zur Kenntnis gebracht worden sei, wie von offizieller Seite, z. B. seitens der BaFin, auf diesen Vorgang reagiert, ob alle Geschädigten entschädigt und welche Mitarbeiter der Bank für ihr Versagen zur Rechenschaft gezogen worden seien. Die Bank wies darauf hin, dass die Gutschrift der fraglichen 55 € bereits vor Einleitung des Schlichtungsverfahrens auf die neue Karte übertragen worden sei. Die entsprechende Buchung sei aus der letzten Monatsabrechnung für die neue Karte ersichtlich. Gleichzeitig sei der alten Karte ein Betrag von 8 € gutgeschrieben worden, so dass im Ergebnis für einen Monat eine doppelte Erstattung erfolgt sei, was einen eventuellen Zinsverlust abdecke.

Nach Ansicht des Ombudsmanns sei die Beschwerde nach Erstattung der zu viel berechneten Gebühren durch die Bank nicht mehr begründet. Ein eventueller Zinsschaden sei im Wege der doppelten Erstattung für einen Monat mehr als ausgeglichen. Darüber hinaus verkenne der Beschwerdeführer, dass es in dem Schlichtungsverfahren aus-

schließlich um den ihn betreffenden Sachverhalt gehe. Die Vertretung der Interessen aller möglicherweise Geschädigten sei weder möglich noch angemessen. Das Persönlichkeitsrecht jedes Einzelnen überlasse es im Übrigen diesem, ob und in welcher Weise er sein Recht suchen wolle. Dem widerspreche, dass sich jemand, den er weder kenne noch beauftragt habe, ungefragt zur Wahrnehmung seiner Interessen berufen fühle. Das Schlichtungsverfahren diene auch nicht dem Ziel, Sanktionen gegen Mitarbeiter der Bank zu veranlassen und zu überwachen. Geboten sein könne manchmal ein Verbesserungsvorschlag, der aber nur als Anregung, nicht als Anordnung zu verstehen sei. Ein Ersatz von Porto- und Telefonkosten könne nur erfolgen, wenn deren Entstehung im Einzelnen belegt werde. Da zur Erreichung der begehrten Erstattung nicht notwendig gewesen, seien etwaige Kosten, die dem Beschwerdeführer infolge seiner Kontaktaufnahme mit der Presse und auch der BaFin entstanden seien, jedoch nicht erstattungsfähig. Der Zeitaufwand schließlich sei nach der Rechtsprechung erst erstattungsfähig, wenn sich der Schuldner im Verzug befinde. Dies sei vorliegend nicht der Fall gewesen. Die nach Eintritt eines Verzugs tatsächlich aufgewandte Zeit müsste sodann minütlich nachgewiesen und der zu Grunde liegende Stundensatz durch entsprechende Angaben in der Steuererklärung belegt werden. Dies alles zeige, dass offenbar ein tatsächlich erfolgter Fehler, der unverzüglich bereinigt worden sei, zu einer ‚hochpolitischen‘ Affäre hoch gespielt werden sollte, die durch nichts gerechtfertigt sei und für die das Schlichtungsverfahren als Bühne nicht gedacht sei.

### Diverses

#### Prämie für Neukunden

Der Beschwerdeführer begehrte den Erhalt einer Prämie. Er war bis Anfang 2009 Kunde der Bank gewesen. Nachdem diese für jeden Neukunden bei einer Kontoeröffnung einen Gutschein über 50 €

ausgelobt hatte, eröffnete der Beschwerdeführer Ende 2009 erneut ein Konto bei der Bank. Diese verweigerte ihm die ausgelobte Prämie jedoch mit dem Hinweis, er sei kein Neukunde in dem von ihr gemeinten Sinne.

Für den Ombudsmann stand außer Frage, dass die Bank den Begriff des Neukunden nach ihrem eigenen Gutdünken definieren könne. Die von ihr vorgebrachten Argumente seien alle nachvollziehbar und vor dem Hintergrund des immer beliebter werdenden Kundenhoppings mit dem ausschließlichen Ziel, eine Prämie zu erlangen, auch sinnvoll. Entscheidend sei jedoch, dass die Beschränkung auf einen definierten Kreis von Neukunden aus dem Angebot ersichtlich sein müsse. An einer solchen für den Interessenten sichtbaren Einschränkung fehle es aber in dem Angebot, das der Beschwerdeführer wahrgenommen habe. Die Weigerung der Bank sei daher rechtlich nicht begründet.



Netzwerk der Schlichtungsstellen  
für Finanzdienstleistungen

## FIN-NET

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

stellen beinhalten dabei im Wesentlichen Informations- und Unterstützungshandlungen. In der Regel wird der Kunde an die für ihn zuständige Schlichtungsstelle in dem jeweiligen (EU-)Land verwiesen und erhält hierzu die notwendigen Informationen.

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

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

Finanzdienstleister zusammengeschlossen haben (so im Fall der Ombudsleute der genossenschaftlichen Bankengruppe, der öffentlichen und der privaten Banken in Deutschland), teilweise in Kooperation mit Verbraucherschutzorganisationen (wie bei den Danish Complaint Boards).

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

Einer Studie der Europäischen Kommission aus dem Jahr 2009 zufolge beträgt der Anteil der grenzüberschreitenden an der Zahl aller Transaktionen im Finanzdienstleistungsbereich weniger als 1 %. Entsprechend gering ist der Anteil grenzüberschreitender Beschwerden. Die Beschwerdeführer wenden sich dabei in mehr als 90 % der Fälle direkt an das für den ausländischen Zahlungsdienstleister zuständige ADR-System im Ausland, anstatt – wie gedacht – den Weg über ein System der außergerichtlichen

Streitbeilegung in ihrem eigenen Land zu wählen. Obwohl eines der erklärten Ziele von FIN-NET die Stärkung des Vertrauens der Verbraucher in den Gemeinsamen Markt darstellt, sprach sich eine Mehrheit der Befragten angesichts der geringen Zahl grenzüberschreitender Beschwerdefälle sowohl gegen einen stärker harmonisierten Ansatz zwischen den Mitgliedstaaten und den ADR-Systemen in Bezug auf die Behandlung grenzüberschreitender Beschwerden aus als auch gegen mehr Aufsichtsrechte der Kommission in diesem Bereich. Dessen ungeachtet dient die Arbeit von FIN-NET der Kommission informell als Informationsquelle für die Entwicklung des Gemeinsamen Marktes.

Die Kommission hat deshalb am 12. Mai 2010 die Empfehlung einer von ihr entwickelten harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbrauchieranfragen veröffentlicht. Die Empfehlung unterscheidet nicht zwischen nationalen und grenzüberschreitenden Beschwerden. Darüber hinaus sollen u. a. keine Informationen über die Anzahl derjenigen Beschwerden erhoben werden, die zu Gunsten bzw. zu Ungunsten der Beschwerdeführer ausgegangen sind.

Im Berichtszeitraum gingen bei der Kundenbeschwerdestelle des VÖB als „nächstgelegenes System“ 2 und als „zuständigem System“ 3 grenzüberschreitende Beschwerden ein. Im Jahr davor waren es 1 bzw. 2 Beschwerden. Von den drei Beschwerden, die den VÖB in 2010 als „zuständiges System“ erreichten, wurde eine Beschwerde wieder zurückgezogen und die zweite konnte bereits im Vorverfahren im Sinne des Beschwerdeführers geregelt werden. Die dritte Beschwerde wurde vom Ombudsman als unsubstantiiert und damit unbegründet zurückgewiesen.

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

# Teilnehmende Institute

**Stand: Mai 2011**

Bremer Landesbank  
Kreditanstalt Oldenburg-Girozentrale  
Bremen

Calenberger Kreditverein  
Hannover

DekaBank Deutsche Girozentrale  
Frankfurt am Main

Deutsche Kreditbank AG  
Berlin

Hamburgische Wohnungsbaukreditanstalt  
Hamburg

HSH Nordbank AG  
Hamburg/Kiel

Internationales Bankhaus Bodensee AG  
Friedrichshafen

Investitionsbank Berlin  
Berlin

InvestitionsBank des Landes Brandenburg  
Potsdam

Landesbank Baden-Württemberg  
Stuttgart/Karlsruhe/Mainz/Mannheim

Landesbank Hessen-Thüringen  
Girozentrale  
Frankfurt am Main/Erfurt

Landestreuhandbank Rheinland-Pfalz  
Mainz

Landwirtschaftliche Rentenbank  
Frankfurt am Main

L-Bank, Staatsbank für  
Baden-Württemberg  
Karlsruhe

LBS Ostdeutsche  
Landesbausparkasse AG  
Potsdam

LfA Förderbank Bayern  
München

Nord/LB Norddeutsche Landesbank  
Girozentrale  
Hannover/Braunschweig/Magdeburg

NRW.Bank  
Düsseldorf/Münster

Ritterschaftliches Kreditinstitut Stade  
Stade

SaarLB  
Landesbank Saar  
Saarbrücken

Sächsische Aufbaubank – Förderbank –  
Dresden

SKG Bank AG  
Saarbrücken

Thüringer Aufbaubank  
Erfurt

Weberbank Actiengesellschaft  
Berlin

Westdeutsche ImmobilienBank AG  
Mainz

WestLB AG  
Düsseldorf

# Kontakt Daten

## 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  
Sekretariat: Petra Ferrazzoli

## Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen

**Schlichtungsstelle bei 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 e. V.  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
Internet: [www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)

**Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe**  
Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.  
Schellingstr. 4  
10785 Berlin  
Internet: [www.bvr.de](http://www.bvr.de)

**Ombudsmann beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband**  
Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.  
Charlottenstr. 47  
10117 Berlin  
Internet: [www.dsgv.de](http://www.dsgv.de)

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

**Ombudsleute der Privaten Bausparkassen**  
Verband der Privaten Bausparkassen e. V.  
Klingelhöferstr. 4  
10785 Berlin  
Internet: [www.bausparkassen.de](http://www.bausparkassen.de)

**SCHUFA-Ombudsmann**  
Postfach 52 80  
65042 Wiesbaden  
Internet: [www.schufa-verbraucherbeirat.de](http://www.schufa-verbraucherbeirat.de)

**Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V.**  
Postfach 64 02 22  
10048 Berlin  
Internet: [www.ombudsstelle-gfonds.de](http://www.ombudsstelle-gfonds.de)

**Ombudsmann Kreditankauf und Servicing**  
Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing e. V.  
Leipziger Platz 15  
10117 Berlin  
Internet: [www.bks-ev.de](http://www.bks-ev.de)

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

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

### Regionale Schlichtungsstellen der Sparkassen

Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle  
des Sparkassenverbandes Baden-Württemberg  
Am Hauptbahnhof 2  
70173 Stuttgart  
Internet: [www.sv-bw.de](http://www.sv-bw.de)

Kundenbeschwerdestelle bei dem Rheinischen  
Sparkassen- und Giroverband  
Kirchfeldstraße 60  
40217 Düsseldorf  
Internet: [www.rsgv.de](http://www.rsgv.de)

**Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland**  
c/o Euro-Info-Verbraucher e. V.  
Bahnhofplatz 3  
77694 Kehl  
Internet: [www.eu-verbraucher.de](http://www.eu-verbraucher.de)



---

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

Bildnachweis:  
S. 5, links, 2. Bild: Yuri Arcurs, Fotolia  
S. 5, links, 3. Bild: Andres Rodriguez, Fotolia  
S. 5, links, 4. Bild: Stefan Rajewski, Fotolia  
S. 13: Wolfgang Scholvien, Berlin  
S. 16: Alexander Reitter, Fotolia

Mai 2011

Herstellung:  
DCM · Druck Center Meckenheim







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