

## Der Ombudsman der Öffentlichen Banken

**TÄTIGKEITSBERICHT  
DER VERBRAUCHER-  
SCHLICHTUNGSSTELLE 2018**





# Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT DER VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLE 2018



## VORWORT

Im vergangenen Geschäftsjahr ergaben sich wichtige Änderungen für die Verbraucherschlichtungsstelle.

Eine Veränderung betraf sozusagen das „Herz“ der Schlichtung: Zum 31. August 2018 legte unser Ombudsmann Herr Wangard sein Amt aus Altersgründen nieder. In den 15 Jahren seiner Amtszeit hat Herr Wangard der Schlichtung im Bereich der Öffentlichen Banken nicht nur ein Gesicht gegeben, sondern mit seinen weitsichtigen und klaren Vorschlägen in unzähligen Fällen auch zur Wiederherstellung des Rechtsfriedens beitragen können. Für sein unermüdliches, erfolgreiches Wirken möchte ich Herrn Wangard an dieser Stelle noch einmal ausdrücklich danken. Mein Dank für ihre hervorragende Arbeit im abgelaufenen Jahr gilt darüber hinaus unseren beiden Ombudslenten Herbert Wagner und Jürgen Maruhn.

Regulatorisch bedeutsam war die Anwendung der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung ab 25. Mai 2018. Bis zu diesem Termin musste nicht nur ein Löschkonzept erstellt sein, das verbindlich festlegt, welche personenbezogenen Daten in Abhängigkeit unter anderem von gesetzlichen Aufbewahrungsfristen und dem jeweiligen Speichermedium wie lange aufzubewahren sind, bevor sie ihrer Löschung zugeführt werden. Es war auch sicherzustellen, dass insbesondere die Antragsteller bzw. Beschwerdeführer jeweils „zum Zeitpunkt der Erhebung“, also erstmaligen Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten durch die Verbraucherschlichtungsstelle, umfassend über den Umgang mit

ihren Daten bei uns sowie über ihre Rechte nach der Datenschutz-Grundverordnung informiert werden. Zu diesem Zweck wurde ein Merkblatt entwickelt, das seither jedem Antragsteller zusammen mit der Bestätigung des Eingangs seiner Beschwerde individuell übersandt wird. Die Hinweise selbst sind darüber hinaus auch auf unserer Webseite eingestellt.

Zudem hat 2018 die weitere Digitalisierung der internen Prozesse unseres Schlichtungsverfahrens an Fahrt gewonnen. Neben dieser weiteren Straffung der internen Abläufe steht die Einführung eines Webformulars im Fokus. Dieses soll den Verbraucherinnen und Verbrauchern ermöglichen, Beschwerden nebst Anhängen einfach per Mausclick an die Verbraucherschlichtungsstelle zu senden. Für 2019 schließlich hat das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz eine Überarbeitung der Finanzschlichtungsstellenverordnung angekündigt. Die Verordnung bildet die gesetzliche Grundlage unseres Schlichtungsverfahrens. Es bleibt also spannend!

Georg Baur  
Mitglied der Geschäftsleitung



## INHALT

Der Ombudsman der Öffentlichen Banken	6
Die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB	8
Das Streitbeilegungsverfahren	9
Verfahrensordnung	12
FIN-NET	17
Jahresrückblick 2018	18
Schlichtungsvorschläge	21
Die teilnehmenden Institute	29
Kontaktdaten	31
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen	32



## Der Ombudsman der Öffentlichen Banken

Meinungsverschiedenheiten mit Verbrauchern wurden für die Öffentlichen Banken im Berichtsjahr von Klaus Wangard, Herbert Wagner und Jürgen Maruhn geschlichtet. Herr Wangard übernahm sein Amt als Ombudsman der Öffentlichen Banken am 1. September 2003. Als weitere Ombudsmänner wurden zum 1. Januar 2016 Herr Wagner und zum 1. Februar 2017 Herr Maruhn

berufen. Ihr Stellvertreter ist Prof. Dr. Reinhard Welter, Universität Leipzig, Juristenfakultät, und Leiter des Instituts für Deutsches und Internationales Bank- und Kapitalmarktrecht an der Universität Leipzig. Mit Ablauf des 31. August 2018 hat Herr Wangard nach 15 Jahren sein Amt als Ombudsman der Öffentlichen Banken niedergelegt.

### Herbert Wagner



1949 geboren in Dülmen-Merfeld / NRW

#### Werdegang

1977 Zweite Juristische Staatsprüfung  
1980 Ernennung zum Richter am Landgericht Dortmund  
1990 Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Hamm  
1987 – 2016 Prüfer im Ersten und Zweiten Juristischen Staatsexamen  
2003 – 2012 Mitglied des Anwaltsgerichtshofs des Landes Nordrhein-Westfalen  
2007 Ernennung zum Vorsitzenden Richter des Spezialsenats für bankrechtliche Streitigkeiten am Oberlandesgericht Hamm  
2014 Versetzung in den Ruhestand  
seit 2016 **Ombudsman der Öffentlichen Banken**

*„Das Schlichtungsverfahren dient der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten, zu denen es aus unterschiedlichen Gründen zwischen einem Kunden und einer Bank kommen kann. Der Kunde soll hierdurch in relativ kurzer Zeit ohne Kostenrisiko eine qualifizierte Beurteilung seiner Beschwerde erhalten, ausgerichtet am geltenden Recht und den zwingenden Gesetzen zum Verbraucherschutz.*

*Aufgrund meiner langjährigen Tätigkeit als Richter in bankrechtlichen Angelegenheiten nehme ich diese Aufgabe als Ombudsman*

*gerne wahr, ermöglicht sie doch ein faires unparteiisches Verfahren in unabhängiger Stellung.*

*Der dabei zu treffende Schlichtungsspruch kann dann dazu dienen, einerseits dem in der Regel rechtsunkundigen Verbraucher den rechtlichen Hintergrund des Handelns der Bank verständlich zu machen, andererseits aber auch einer Bank zu verdeutlichen, dass ihr Verhalten nicht den geltenden Normen entspricht. So lassen sich durch das Schlichtungsverfahren oft aufwendige gerichtliche Streitverfahren vermeiden.“*



## Jürgen Maruhn



1948 geboren in Frankfurt am Main / Hessen

### Werdegang

1975 Zweite Juristische Staatsprüfung  
 1979 Ernennung zum Richter am Landgericht Darmstadt  
 1986 Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Frankfurt  
 1987 – 2016 Prüfer im Ersten und Zweiten Juristischen Staatsexamen  
 2002 – 2006 Mitglied der Fachkommission zur Reform der Dienstordnung für Notare  
 2004 Ernennung zum Vorsitzenden Richter des für Reise- und Presserecht zuständigen Zivilsenats am Oberlandesgericht Frankfurt  
 2008 – 2011 Organisation des Deutsch-Chinesischen Richterseminars in Zusammenarbeit mit dem Hessischen Ministerium der Justiz, dem Bundesministerium der Justiz und der GTZ  
 seit 2011 Prüfer beim Prüfungsamt für die notarielle Fachprüfung bei der Bundesnotarkammer  
 2013 Versetzung in den Ruhestand  
 seit 2017 **Ombudsmann der Öffentlichen Banken**

*„Im Zuge meiner fast vierzigjährigen Tätigkeit als Richter sind mir die finanziellen und emotionalen Belastungen, die für die Parteien mit der Beteiligung an einem Rechtsstreit verbunden sind, oft bewusst gemacht worden. Auf Grund dieser Erfahrung wirke ich gerne an Schlichtungsverfahren mit, die sich als kostengünstigere Alternative zur Schlichtung eines Streits in vielen Bereichen bewährt haben.*

*Das Schlichtungsverfahren des VÖB gibt dem Bankkunden die Möglichkeit, kostengünstig im Vorfeld einer immer noch möglichen*

*gerichtlichen Auseinandersetzung eine auf den maßgeblichen gesetzlichen Vorschriften beruhende qualifizierte und unparteiische Beurteilung der Erfolgsaussichten einer Beschwerde zu erhalten. Darüber hinaus ist das Verfahren aber auch geeignet, unter jederzeitiger Berücksichtigung von Treu und Glauben gegebenenfalls eine Lösung zu finden, die ausgleichend sowohl dem Interesse des Beschwerdeführers als auch dem des betroffenen Kreditinstituts zu dienen geeignet ist und damit eine Streitschlichtung im eigentlichen Sinne herbeiführt.“*

## Die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB

Mit Bescheid vom 30. Januar 2017 ist die Schlichtungsstelle des VÖB mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt worden. Für die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB sind Herbert Wagner und Jürgen Maruhn zum Schlichter bzw. Ombudsmann bestellt. Bei Durchführung der Streitbeilegungsverfahren werden die Schlichter unterstützt durch eine Geschäftsstelle, die besetzt ist mit einem Volljuristen und einer Sachbearbeiterin. Die Anschrift der Verbraucherschlichtungsstelle ist im Abschnitt Kontaktdaten abgedruckt.

### Hintergrund

Beim VÖB werden Meinungsverschiedenheiten zwischen den Mitgliedsinstituten des Verbandes und deren Kunden seit 1992 geschlichtet. Die Schlichtung bewegt sich dabei – je nachdem welches Sachgebiet betroffen ist – entweder im gesetzlichen oder im freiwilligen Raum. Die gesetzliche Schlichtungsaufgabe ist in § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) geregelt. Alle nicht in § 14 Abs. 1 Satz 1 UKlaG genannten bankspezifischen Streitigkeiten werden beim VÖB freiwillig geschlichtet.

Die Geschäftsstelle: Frank Lücke und Petra Ferrazzoli



Für die Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten mit solchen Mitgliedsinstituten des VÖB, die nicht am Schlichtungsverfahren des Verbandes teilnehmen, ist die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen subsidiär zuständig, soweit es sich um Streitigkeiten von Verbrauchern aus der Anwendung der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs oder zu Bankgeschäften nach dem Kreditwesengesetz handelt. Für alle übrigen der in § 14 Abs. 1 Satz 1 UKlaG genannten Streitigkeiten ist subsidiär die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank zuständig, und damit insbesondere auch für Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes. Hierunter fallen beispielsweise Streitigkeiten um den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags sowie um die Kündigung solcher Verträge. Beide Schlichtungsstellen sind sogenannte behördliche Verbraucherschlichtungsstellen.

Ist eine Schlichtung gesetzlich vorgesehen, können neben Meinungsverschiedenheiten von Verbrauchern grundsätzlich auch solche von Geschäftskunden mit ihren Instituten geschlichtet werden. Dies trifft allerdings nur für den Bereich der Zahlungsdienste sowie das E-Geld-Geschäft zu, da Adressaten der übrigen im Katalog des § 14 Abs. 1 Satz 1 UKlaG genannten Normen allein Verbraucher sind. In diesen Fällen ist daher auch eine Schlichtung der Meinungsverschiedenheiten von Existenzgründern nicht möglich.

Organisation und Verfahren der behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen sind in der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) vom 5. September 2016 geregelt. Die Verordnung regelt auch die Voraussetzungen für die Anerkennung privater Verbraucherschlichtungsstellen wie der des VÖB. Eine Voraussetzung ist eine nach der FinSV ausgestaltete Verfahrensordnung.

Sofern die Streitigkeit nicht von § 14 Abs. 1 UKlaG erfasst ist, sich mithin im freiwilligen Raum bewegt, werden Meinungsverschiedenheiten zwischen Verbrauchern und Mitgliedsinstituten des VÖB, die nicht an dessen Schlichtungsverfahren teilnehmen, von der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung in Kehl geschlichtet.





## Das Streitbeilegungsverfahren

Das Schlichtungsverfahren dient der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über sämtliche Produkte und Dienstleistungen, die von den am Schlichtungsverfahren des VÖB teilnehmenden Mitgliedsinstituten des Verbands angeboten werden. Eine Übersicht über die teilnehmenden Institute findet sich im Abschnitt *Die teilnehmenden Institute*.

Das Verfahren ist in der vom Bundesamt für Justiz genehmigten „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Beschwerden im Bereich des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)“ geregelt.

### Das Vorverfahren

Das Schlichtungsverfahren ist zweigeteilt: in ein Vorverfahren bei der Geschäftsstelle und das Verfahren beim Ombudsmann. Im Rahmen des Vorverfahrens prüft die Geschäftsstelle neben der Zuständigkeit des VÖB auch die Zulässigkeit der Beschwerde. 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 bzw. den Beschwerdesachverhalt als Grundlage für einen lösungsorientierten Vorschlag des Ombudsmanns ausreichend zu ermitteln.

Das Verfahren ist als schriftliches ausgestaltet. Die Beschwerden sind daher schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts sowie unter Beifügung der zum Verständnis und zur Prüfung erforderlichen Unterlagen bei der Verbraucherschlichtungsstelle einzureichen. Eine Einreichung per E-Mail oder Fax reicht grundsätzlich aus.

Dem Gedanken der Selbstverantwortlichkeit folgend, der das Schlichtungsverfahren als außergerichtliches Verfahren der Streitbeilegung beherrscht, sollte sich der Beschwerdeführer vor Einreichung seiner Beschwerde in dem Bemühen, seine Angelegenheit selbst zu regeln, allerdings bereits erfolglos an sein Institut gewandt haben, um diesem die Möglichkeit zur Abhilfe zu geben.

Die Geschäftsstelle bestätigt dem Beschwerdeführer sodann den Eingang seiner Beschwerde. Gleichzeitig wird er über den weiteren Verfahrensgang sowie darüber unterrichtet, dass er sich in jeder Lage des Verfahrens von einem

Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen kann. Sofern er dies in seinem Beschwerdeschreiben nicht schon von sich aus getan hat, bittet die Geschäftsstelle den Beschwerdeführer darüber hinaus, auf einer vorbereiteten Erklärung u. a. zu versichern, dass die Angelegenheit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gewesen ist, und sofern erforderlich, um Ergänzung seines Vortrags oder Vervollständigung der Unterlagen. Seine Beschwerde kann der Beschwerdeführer übrigens bis zur Beendigung des Schlichtungsverfahrens jederzeit wieder zurücknehmen.

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

### Zuständigkeit

Ergibt sich im Rahmen der formalen Prüfung, dass sich die Beschwerde gegen ein Kreditinstitut richtet, das sich freiwillig dem Schlichtungsverfahren einer anderen anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstelle angeschlossen hat, wird die Beschwerde bei gleichzeitiger Benachrichtigung des Beschwerdeführers von der Geschäftsstelle dorthin abgegeben. Eine Übersicht dieser Stellen findet sich im Abschnitt Kontaktdaten. Nimmt das Institut an keinem Verfahren einer solchen Schlichtungsstelle teil, erfolgt eine Abgabe an die zuständige behördliche Verbraucherschlichtungsstelle, sofern es sich um eine Streitigkeit aus dem gesetzlichen Bereich, also nach § 14 Abs. 1 UKlaG handelt. Ist dies nicht der Fall, lehnt der Ombudsmann den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens, d. h. die Beschwerde als unzulässig ab.

Hat das Kreditinstitut keine inländische Niederlassung, beseht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, so informiert die Geschäftsstelle als „nächstgelegenes System“ im Rahmen des grenzüber-



schreitenden europäischen Netzwerkes für außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen (FIN-NET) den Beschwerdeführer über das für ihn „zuständige System“ im Ausland und wie er sich an dieses wenden kann. Eine Weiterleitung der Beschwerde dorthin erfolgt grundsätzlich nicht. Eine grenzüberschreitende Beschwerde im Sinne der Vereinbarung über FIN-NET liegt nur vor, wenn sich der Wohnsitz des Verbrauchers und der Sitz des betroffenen Instituts in unterschiedlichen Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums befinden. Die Fälle grenzüberschreitender Transaktionen/Überweisungen von Deutschland in das europäische Ausland fallen daher nicht hierunter, wenn sich der Beschwerdeführer mit Wohnsitz in Deutschland und als Kunde des mit der Transaktion beauftragten deutschen Instituts über dieses beschwert.

### Zulässigkeit

Zulässig sind grundsätzlich nur verbrauchertypische Beschwerden, d. h. der streitige Geschäftsvorfall darf nicht im Zusammenhang mit der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Beschwerdeführers stehen. Diese Einschränkung gilt grundsätzlich nicht, wenn es sich um eine Angelegenheit handelt, die den Bereich der gesetzlichen Schlichtung betrifft. In diesem Fall können auch Selbstständige oder Firmen eine Beschwerde einreichen.

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

Nach der Verfahrensordnung explizit ausgenommen ist eine Schlichtung insbesondere dann, wenn kein ausreichender Antrag zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (= Beschwerde) gestellt wurde. Nicht ausreichend ist ein Antrag insbesondere dann, wenn diesem auch nach Aufforderung durch die Geschäftsstelle nicht entnommen werden kann, was dem Institut vorgeworfen wird bzw. welches Ziel der Beschwerdeführer mit seiner Beschwerde verfolgt, weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen oder die o. g. Erklärung bzw. Versicherung nicht nachgereicht werden.

Ein Ablehnungsgrund besteht darüber hinaus, wenn der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist oder war bzw. vom Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird, z. B. im Rahmen einer Vollstreckungsgegenklage. Ein Schlichtungsverfahren ist außerdem unzulässig, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe – mangels hinreichender Aussicht auf Erfolg – abgewiesen oder die Streitigkeit bereits durch 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 Schlichtungsverfahren war oder der streitgegenständliche Anspruch verjährt ist und die Bank sich im Schlichtungsverfahren ausdrücklich auf die Verjährung beruft. Schließlich kann der Ombudsman die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn die Sachverhaltsaufklärung eine Beweisaufnahme, wie beispielsweise eine Zeugeneinvernahme, erforderlich machen würde, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden. Dasselbe gilt, wenn eine für die Schlichtung der Streitigkeit erhebliche grundsätzliche Rechtsfrage nicht geklärt ist.

Hält die Geschäftsstelle die Beschwerde für unzulässig, legt sie sie dem Ombudsman zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Verneint dieser die Zulässigkeit, erhält der Beschwerdeführer vom Ombudsman innerhalb von drei Wochen nach dem Zeitpunkt, zu welchem diesem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen, einen entsprechenden schriftlichen Bescheid. Das Verfahren ist damit beendet.

### Stellungnahme des Kreditinstituts

Beschwerden, welche die Geschäftsstelle für (noch) nicht unzulässig erachtet, legt diese dem betroffenen Kreditinstitut mit der Bitte um Stellungnahme vor. Die Bank muss innerhalb eines Monats bzw. einer Nachfrist von einem weiteren Monat zu der Beschwerde schriftlich Stellung nehmen. Die Stellungnahme wird dann dem Beschwerdeführer im Original zugeleitet, der seinerseits die Möglichkeit erhält, sich innerhalb eines Monats zu der Stellungnahme des Kreditinstituts zu äußern. Auch ihm gegenüber kann die Frist um einen weiteren Monat verlängert werden. 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, holt die Geschäftsstelle von dem Kreditinstitut eine ergänzende Stellungnahme ein und das beschriebene Procedere beginnt von vorn.

### Vorlage an den Ombudsmann

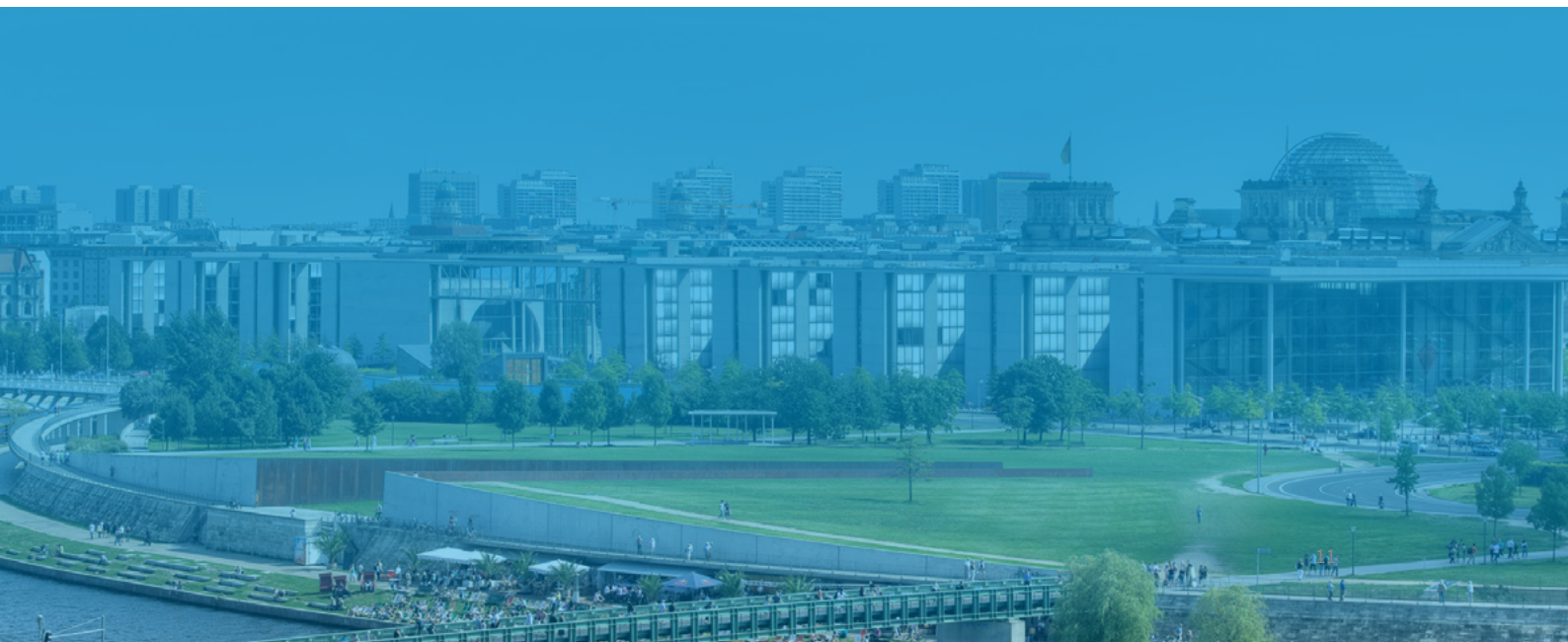
Sofern sich die Beschwerde nicht durch Abhilfe der betroffenen Bank oder in sonstiger Weise erledigt, wird sie dem Ombudsmann vorgelegt. Hierüber informiert die Geschäftsstelle sowohl den Beschwerdeführer als auch das betroffene Institut. Das Vorverfahren ist damit beendet.

Soweit er dies für erforderlich hält, kann der Ombudsmann weitere Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstige Informationen einholen. Der Zeitpunkt, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen, wird den Beteiligten unverzüglich mitgeteilt.

Nach Prüfung der Rechtslage unterbreitet der Ombudsmann den Parteien unter Beachtung zwingender Verbraucherschutzgesetze sowie 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. Seinen Vorschlag übermittelt der Ombudsmann den Parteien spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen. Die Frist kann ohne Zustimmung der Beteiligten bei Streitigkeiten, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen, verlängert werden. Mit Unterbreitung des Vorschlags werden die Parteien gebeten, sich über dessen Annahme zu erklären. Gleichzeitig unterrichtet der Ombudsmann die Parteien u. a. über die rechtlichen Folgen einer Annahme bzw. Nichtannahme des Vorschlags. 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 Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis mit. Kommt es nicht zu einer Einigung der Beteiligten über den Schlichtungsvorschlag, wird die Mitteilung des Ergebnisses des Schlichtungsverfahrens durch die Geschäftsstelle als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs. 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet.

Bei Nichtannahme hat der Schlichtungsvorschlag weder für den Beschwerdeführer 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.





# Verfahrensordnung

## Verfahrensordnung für die Schlichtung von Beschwerden im Bereich des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) in der Fassung vom 1. Februar 2017

Zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über sämtliche von seinen Mitgliedsinstituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen unter Einschluss von Streitigkeiten aus der Anwendung des § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes betreibt der Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) eine vom Bundesamt für Justiz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle. Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit mindestens zwei Schlichtern<sup>1)</sup> besetzt. Schlichtungsverfahren werden von der Verbraucherschlichtungsstelle bei Beschwerden über Mitgliedsinstitute des VÖB (im Folgenden „Kreditinstitut“), die an dem Verfahren teilnehmen, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt.

## I. ZULÄSSIGKEIT DES VERFAHRENS

### (1) Beschwerdegegenstand

Gegenstand des Schlichtungsverfahrens können zivilrechtliche Streitigkeiten aller Art sein. Ausgenommen sind arbeitsvertragliche Streitigkeiten.

Die Beschwerden müssen verbrauchertypisch sein, d. h., der streitige Geschäftsvorfall darf nicht im Zusammenhang mit der gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden stehen. Diese Einschränkung gilt nicht, wenn die Beschwerde einen Sachverhalt betrifft, der sich aus der Anwendung des § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes ergibt, es sei denn die dort aufgeführten Vorschriften gelten nur für Verbraucher.

### (2) Ablehnungsgründe

Der Ombudsman lehnt die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens als unzulässig ab, wenn

→ kein ausreichender Antrag gestellt wurde;

→ die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach Ziffer II. Absatz 4 dieser Verfahrensordnung zuständigkeithalber abzugeben ist;

→ wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist;

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

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

→ die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat;

→ die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde;

→ der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und das Kreditinstitut die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Ombudsman kann die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens als unzulässig ablehnen, wenn

→ eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist;

→ Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Verbraucherschlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

<sup>1)</sup> Unabhängig davon, ob der VÖB Schlichter oder Schlichterinnen bestellt, wird in der Verfahrensordnung aus Gründen der Vereinfachung einheitlich der Begriff „Ombudsman“ bzw. „Ombudsleute“ verwendet.



## II. VORVERFAHREN BEI DER GESCHÄFTSSTELLE

### (1) Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

Der VÖB hat zur Unterstützung des Ombudsmanns bei Durchführung der Schlichtungsverfahren eine Geschäftsstelle eingerichtet. Ombudsmann und Geschäftsstelle bilden zusammen die Verbraucherschlichtungsstelle. Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform zu beantragen. Als Antrag gilt die Beschwerde. Vor der Beantragung sollte dem Kreditinstitut Gelegenheit gegeben worden sein, der Beschwerde abzuweichen; Eine vorherige erfolglose Beschwerde beim Kreditinstitut ist keine Voraussetzung für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Anträge zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens sind zu richten an die

Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband  
Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)  
Postfach 11 02 72  
10832 Berlin  
E-Mail: [ombudsmann@voeb-kbs.de](mailto:ombudsmann@voeb-kbs.de)

In dem Antrag sind die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen beizufügen. Der Antragsteller hat außerdem zu versichern, dass wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist, über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde und die Streitigkeit auch nicht bei einem Gericht anhängig ist, die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde, nicht bereits wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien, und, sofern es sich um eine Streitigkeit über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags handelt, ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes weder anhängig noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist.

### (2) Rücknahme des Antrags

Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens gegenüber der Geschäftsstelle zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren. Wird anschließend wegen derselben Streitigkeit noch einmal ein Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gestellt, wird die Durchführung nach Ziffer I. Absatz 2 Satz 1 dieser Verfahrensordnung abgelehnt.

### (3) Bestätigung des Antrags

Die Geschäftsstelle bestätigt dem Antragsteller den Eingang seines Antrags. Gleichzeitig wird der Antragsteller über den weiteren Verfahrensgang sowie darüber unterrichtet, dass er sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen kann. Soweit für einen ausreichenden Antrag nach Ziffer II. Absatz 1 dieser Verfahrensordnung erforderlich, wird der Antragsteller um Ergänzung seines Vortrages bzw. Vervollständigung seiner Unterlagen innerhalb von mindestens zwei Wochen gebeten verbunden mit dem Hinweis, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach Ziffer I. Absatz 2 dieser Verfahrensordnung vom Ombudsmann abgelehnt werden muss, wenn innerhalb der Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden.

### (4) Prüfung der Zuständigkeit

Ist die Verbraucherschlichtungsstelle nicht zuständig und handelt es sich um eine Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes, wird der Schlichtungsantrag unter gleichzeitiger Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

Hat das Kreditinstitut keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, unterrichtet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antragsteller über die Möglichkeit der



außergerichtlichen Streitbeilegung in diesem Vertragsstaat. Auf Antrag leitet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antrag an eine für außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle in dem anderen Vertragsstaat weiter.

#### **(5) Einholung von Stellungnahmen des Kreditinstituts**

Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen nach Ziffer II. Absatz 1 dieser Verfahrensordnung, leitet die Geschäftsstelle den Antrag dem betroffenen Kreditinstitut zur Stellungnahme zu, es sei denn, es liegt nach ihrer Auffassung ein Ablehnungsgrund gemäß Ziffer I. Absatz 2 dieser Verfahrensordnung vor (s. Ziffer III. Absatz 1 dieser Verfahrensordnung). Gleichzeitig wird das Kreditinstitut darüber unterrichtet, dass es sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen kann. Das Kreditinstitut hat innerhalb eines Monats ab Zugang Stellung zu nehmen. Auf Antrag des Kreditinstituts kann eine Nachfrist von einem weiteren Monat eingeräumt werden. Die Stellungnahme des Kreditinstituts wird dem Antragsteller zugeleitet. Dieser kann sich innerhalb eines Monats ab Zugang hierzu äußern. Auf seinen Antrag kann die Frist um einen Monat verlängert werden.

### **III. SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEIM OMBUDSMANN**

#### **(1) Prüfung der Zulässigkeit**

Besteht nach Auffassung der Geschäftsstelle ein Ablehnungsgrund gemäß Ziffer I. Absatz 2 dieser Verfahrensordnung, legt sie den Antrag sowie etwaig dazu eingegangene Stellungnahmen und Unterlagen dem Ombudsmann zur Prüfung der Zulässigkeit vor.

Teilt der Ombudsmann die Auffassung der Geschäftsstelle, lehnt er die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gegenüber den Beteiligten in Textform unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund und mit kurzer Begründung bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt, zu dem ihm alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, als unzulässig ab. Mit dem Bescheid über die Unzulässigkeit der Beschwerde ist das Verfahren bei der Verbraucher-

schlichtungsstelle beendet. Liegt nach Auffassung des Ombudsmanns kein Ablehnungsgrund vor, wird das Schlichtungsverfahren durchgeführt.

#### **(2) Vorlage an den Ombudsmann**

Sofern das Kreditinstitut dem Anliegen des Antragstellers nicht entspricht oder sich das Schlichtungsverfahren nicht auf andere Weise erledigt und der Ombudsmann keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr benötigt, legt die Geschäftsstelle den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen nach Ablauf der Fristen dem Ombudsmann vor. Der Zeitpunkt, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, wird den Beteiligten unverzüglich mitgeteilt.

Hält der Ombudsmann eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten, kann er die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern oder Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen. Eine Beweisaufnahme führt der Ombudsmann nur durch, wenn der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann. Die Vorschläge des Ombudsmanns ergehen grundsätzlich nach Aktenlage.

#### **(3) Schlichtungsvorschlag**

Bei zulässigen Beschwerden unterbreitet der Ombudsmann einen Vorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann. Bei Beschwerden über die Ablehnung der Eröffnung eines sogenannten Girokontos für jedermann beschränkt sich der Schlichtungsvorschlag auf die Feststellung, ob das Kreditinstitut die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) zum Thema „Girokonto für jedermann“ beachtet hat. Der Schlichtungsvorschlag enthält eine kurze und verständliche Begründung. Er kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits geboten erscheint. Der Schlichtungsvorschlag wird den Beteiligten in Textform



spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, übermittelt, es sei denn, diese Frist ist vom Ombudsmann verlängert worden. Eine Verlängerung ist ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten möglich, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Über eine Fristverlängerung unterrichtet der Ombudsmann die Beteiligten unverzüglich.

Zusammen mit dem Schlichtungsvorschlag werden die Beteiligten darauf hingewiesen, dass sie den Vorschlag innerhalb von sechs Wochen nach Zugang durch eine Erklärung in Textform gegenüber der Geschäftsstelle annehmen können, welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat, dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann, eine Pflicht zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht besteht und dass die Beteiligten bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen. Sollten die Beteiligten ihr Einverständnis innerhalb der Frist von sechs Wochen nicht erklären, wird davon ausgegangen, dass sie den Schlichtungsvorschlag ablehnen.

#### (4) Mitteilung des Ergebnisses

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

## IV. AUSWAHL, BESTELLUNG UND ABBERUFUNG DES OMBUDSMANNS

### (1) Auswahl und Bestellung

Der Ombudsmann wird vom Vorstand des VÖB auf Vorschlag der Geschäftsführung jeweils für die Dauer von mindestens drei Jahren bestellt. Die Bestellung kann wiederholt werden. Vor der Bestellung teilt der VÖB dem

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Ombudsmann der vorgesehenen Person mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber dem VÖB keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, kann diese zum Ombudsmann bestellt werden. Der Name der Person, ihre Qualifikation und ihr beruflicher Werdegang in den letzten drei Jahren vor Bestellung sowie der Inhalt des Beschäftigungsverhältnisses mit dem VÖB und das Ergebnis der Anhörung des vzbv werden dem Bundesamt für Justiz mitgeteilt.

### (2) Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben und darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht beim VÖB, es sei denn als Ombudsmann, bei einem Kreditinstitut, das am Schlichtungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB teilnimmt, oder bei einem mit einem solchen Kreditinstitut verbundenen Unternehmen beschäftigt gewesen sein.

Der Ombudsmann ist in dieser Eigenschaft unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er ist verantwortlich für eine faire und unparteiische Schlichtung.

Ein Ombudsmann darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. An seiner Stelle wird sein Vertreter tätig.

### (3) Abberufung

Ein Ombudsmann kann von seinem Amt abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, wenn der Ombudsmann nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder wenn ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt. Der Ombudsmann hat den VÖB über das Vorliegen von Abberufungsgründen nach Satz 1 unverzüglich zu unterrichten.



#### **(4) Vertreter und Geschäftsverteilung**

Für jeden Ombudsmann wird ein anderer Ombudsmann als Vertreter bestellt. Für den Vertreter gelten die o. g. Voraussetzungen entsprechend. Die Geschäftsverteilung wird vor jedem Geschäftsjahr von den Ombudsleuten gemeinsam schriftlich festgelegt. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund zulässig.

### **V. VERFAHRENSSPRACHE**

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

### **VI. VERTRAULICHKEIT**

Der Ombudsmann und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

### **VII. VERTRETUNG**

Die Beteiligten können sich in jeder Lage des Schlichtungsverfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen. Die Vertretungsbefugnis ist nachzuweisen.

### **VIII. KOSTEN DES VERFAHRENS**

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

In Sondersituationen erhebt die Verbraucherschlichtungsstelle von den hiervon betroffenen Kreditinstituten einen anteiligen Beitrag von bis zu 100 € pro Fall an den Mehrkosten.

### **IX. HEMMUNG DER VERJÄHRUNG**

Das Schlichtungsverfahren hemmt die Verjährung nach Maßgabe von § 204 des Bürgerlichen Gesetzbuchs.

### **X. TÄTIGKEITSBERICHT**

Der VÖB erstellt jährlich einen Bericht über die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle und alle zwei Jahre einen Evaluationsbericht.





## FIN-NET

Die Schlichtungsstelle des VÖB ist Mitglied im so genannten FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network). FIN-NET ist ein die Länder des Europäischen Wirtschaftsraums, d.h. die EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen umspannendes Netz nationaler Stellen für die alternative Streitbeilegung, die für die Beilegung von Streitfällen zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern wie Banken, Versicherungen, Investmentfonds oder Zahlungsdienstleistern zuständig sind. FIN-NET wurde 2001 von der Europäischen Kommission ins Leben gerufen, um die Zusammenarbeit zwischen den europäischen Schlichtungsstellen zu fördern und um Verbrauchern den Zugang zu alternativen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten über die Erbringung von Finanzdienstleistungen zu erleichtern. Jede Stelle im Europäischen Wirtschaftsraum kann dem FIN-NET beitreten, wenn sie für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten im Bereich Finanzdienstleistungen zuständig ist und den Grundsätzen der Europäischen Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie) entspricht. In einer sogenannten Absichtserklärung (Memorandum of Understanding, MoU) vom 31. Januar 2001, die 2016 überarbeitet wurde, wird festgelegt, wie die Zusammenarbeit der Mitglieder zur Beilegung grenzüberschreitender Finanzstreitigkeiten im Einzelnen ablaufen muss. In der Regel wird der Verbraucher an die für ihn zuständige Schlichtungsstelle in dem jeweiligen (EU-)Land verwiesen und erhält hierzu die notwendigen Informationen. Seit 2001 hat die Zahl der Mitglieder stetig zugenommen und umfasste Ende 2018 insgesamt 60 Mitglieder aus 27 Ländern inklusive assoziierter Mitglieder aus der Schweiz und von den Kanalinseln. Keine Mitglieder sind bislang aus Bulgarien, Lettland, Rumänien und Zypern vertreten.

Die im FIN-NET zusammengeschlossenen außergerichtlichen Streitschlichtungsstellen decken entweder nur bestimmte Finanzdienstleistungsbereiche ab, wie den Wertpapier-, den Zahlungs-, den Banken- oder den Versicherungsbereich, oder sind zuständig für den gesamten Finanzdienstleistungssektor. Darüber hinaus gibt es Stellen, die sich ganz allgemein mit Verbraucherbeschwerden beschäftigen, darunter – als ein Teil von diesen – auch mit solchen, die Finanzdienstleistungen betreffen. Die meisten alternativen Streitbeilegungssysteme haben eine



zentrale Stellung in ihrem Land inne, einige nur einen regionalen Wirkungskreis. Zudem können die Systeme danach unterschieden werden, ob sie staatliche Träger besitzen oder von privater Seite gegründet worden sind, üblicherweise von den Verbänden, in welchen sich die jeweiligen Finanzdienstleister zusammengeschlossen haben.

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 oder nur für den betroffenen Finanzdienstleister verbindlich sein. Andere außergerichtliche Streitbeilegungssysteme unterbreiten den Parteien lediglich eine Empfehlung, wobei es diesen freigestellt ist, der Empfehlung zu folgen oder nicht. Mitunter enthält sich die angerufene Stelle formal eines eigenen Standpunkts, wie der Streit gelöst werden kann, und 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. Schließlich ist 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).

Weitere Informationen rund um FIN-NET, speziell zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die Tätigkeitsberichte von FIN-NET für die Jahre 2013 bis 2016 sind unter [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net\\_de](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_de) abrufbar.



## Jahresrückblick 2018

Im Jahr 2018 erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB insgesamt 509 Beschwerden und 60 Anfragen. Damit bestätigte sich, was sich bereits 2017 abzuzeichnen schien, nämlich ein Einpendeln der Eingangszahlen nach den Jahren 2014 bis 2016, die ganz im Zeichen der BGH-Rechtsprechung zum Darlehensbearbeitungsentgelt standen, auf dem Niveau der Jahre vor 2014. Gerade angesichts der diversen, mit Umsetzung der europäischen ADR-Richtlinie in 2017 neu eingeführten Pflichten für Kreditinstitute zur Information über die Möglichkeiten außergerichtlicher Streitbeile-

gung war zunächst mit einem deutlichen Anstieg des Beschwerdeingangs gerechnet worden. Offenbar aber waren die Verbraucher schon vorher über die Funktionsweise des Systems der außergerichtlichen Streitbeilegung im Bereich der deutschen Kreditwirtschaft als auch über dessen Vorteilhaftigkeit „sehr gut“ informiert, so jedenfalls die Bundesregierung am 30. Mai 2005 in Beantwortung einer Kleinen Anfrage einzelner Abgeordneter sowie der Fraktion der FDP zu den verbraucherpolitischen Erfahrungen mit Schlichtungssystemen in der Kreditwirtschaft.

### Im Einzelnen stellt sich das Jahr 2018 in der Rückschau wie folgt dar:

Anzahl der eingegangenen Anfragen	60	
Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)	509	100 %
davon		
Wertpapiergeschäft	25	5,0 %
Kreditgeschäft - Hypothekarkredite	63	12,0 %
Kreditgeschäft - Investitions-/Konsumentenkredite	21	4,0 %
Zahlungsverkehr - kartengebunden	58	11,0 %
Zahlungsverkehr - Kontoführung	96	19,0 %
Basiskonto	2	0,4 %
P-Konto	8	1,6 %
Kontowechsel	1	0,2 %
Spargeschäft	91	18,0 %
Kündigung Bausparvertrag	56	11,0 %
Gebühren/Entgelte	59	12,0 %
Vermittlung von Beteiligungen an geschlossenen Fonds	18	3,6 %
Diverses	11	2,2 %
<b>Grenzübergreifende Streitigkeiten</b>	<b>4</b>	<b>0,8 %</b>



<b>Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)</b>	<b>756</b>	<b>100 %</b>
Anzahl der nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegebenen Anträge	45	6 %
Anzahl der vom Antragsteller zurückgenommenen Anträge (§ 7 Abs. 2 FinSV)	120	16 %
<b>Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge</b>	<b>94</b>	<b>12 %</b>
davon		
1. Kein ausreichender Antrag	1	
2. Unzuständigkeit	2	
3. Schlichtungsverfahren bereits bei anderer Verbraucherschlichtungsstelle	2	
4. Ablehnung eines Antrags auf Prozesskostenhilfe mangels Erfolgsaussicht	1	
5. Anhängigkeit bei Gericht	5	
6. Streitigkeit bereits durch Vergleich beigelegt	1	
7. Verjährung des Anspruchs	40	
8. Ungeklärte grundsätzliche Rechtsfrage	3	
9. Notwendigkeit einer Beweisaufnahme	39	
<b>Anzahl der Anträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben</b>	<b>128</b>	<b>17 %</b>
<b>Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben</b>	<b>82</b>	<b>11 %</b>
<b>Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren, weil die Parteien den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben</b>	<b>287</b>	<b>38 %</b>
<b>Durchschnittliche Dauer der Verfahren</b>		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	23	Tage
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	90	Tage
<b>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)</b>	nicht bekannt	
<b>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)</b>	nicht bekannt	



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

Signifikant häufig waren im Berichtszeitraum Beschwerden im Zusammenhang mit Bausparverträgen. Hierbei stachen zahlenmäßig Beschwerden über die Einführung oder Erhöhung von Kontogebühren in der Sparphase hervor sowie Beschwerden über Vertragskündigungen, weil mindestens zwölf Regelsparbeiträge nicht gezahlt worden waren.

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

Angesichts des Urteils des BGH vom 9. Mai 2017, in welchem dieser Kontogebühren in der Darlehens-, nicht aber in der Sparphase von Bausparverträgen für unzulässig erklärt hat, sollten Beschwerden über Kontogebühren in der Sparphase künftig von selbst immer weiter an Bedeutung verlieren.

Die Besonderheit im Fall der Vertragskündigungen bestand darin, dass nach den Allgemeinen Bausparbedingungen vor einer Kündigung des Vertrags auf die Nachzahlung der ausstehenden Regelsparbeiträge hinzuwirken ist, die hierauf gerichteten Schreiben des Instituts aber die Beschwerdeführer nicht erreicht hatten. Nachdem von dem Institut daraufhin im Vorverfahren die Kündigungen ausgesetzt und die Frist für eine Nachzahlung verlängert wurden, fanden nahezu alle Beschwerden ihre Erledigung, ohne noch dem Ombudsman vorgelegt werden zu müssen.

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

Hinweise auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten hat es im Berichtsjahr keine gegeben.

### **Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten**

Wie schon im Jahr 2017, erreichte die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB auch im Berichtszeitraum wieder nur eine sehr geringe Zahl grenzübergreifender Anträge. So gingen in der Geschäftsstelle als „nächstgelegenes System“ keine und als „zuständigem System“ vier grenzüberschreitende Beschwerden ein. Drei der Beschwerden, welche die Verbraucherschlich-

tungsstelle als „zuständiges System“ erreichten, konnten bereits im Vorverfahren, also ohne dass sie dem Ombudsman vorgelegt werden mussten, im Sinne der Antragsteller geregelt werden. Im vierten Fall lehnte der Ombudsman die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wegen Vorliegens einer für die Streitigkeit erheblichen, aber nicht geklärten grundsätzlichen Rechtsfrage ab.

Alle Anträge, welche bei der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB als „zuständigem“ System eingingen, wurden von den Verbrauchern stets selbst eingereicht. Eine vorherige Vermittlung oder die Weiterleitung eines Antrags durch die Schlichtungsstelle eines anderen (EU-) Lands war in keinem Fall erkennbar.

Wird die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB als „nächstgelegenes System“ angesprochen, erhalten die Verbraucher grundsätzlich sachdienliche Informationen über die für sie zuständige Schlichtungsstelle in dem jeweiligen (EU-) Land, um sich mit ihrem Anliegen unmittelbar selbst an diese wenden zu können.

Eine direkte Zusammenarbeit zwischen der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB und Schlichtungsstellen anderer (EU-) Länder in dafür geschaffenen Netzwerken wie dem FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network) zum Zwecke der Beilegung konkreter grenzübergreifender Streitigkeiten fand somit im Berichtszeitraum nicht statt.



# Schlichtungsvorschläge

## Kontoführung und Zahlungsverkehr

### Wer kann Verwender Allgemeiner Geschäftsbedingungen sein?

Die Beschwerdeführerin hatte der von dem Institut zusammen mit Übersendung des Kontoauszugs für das Jahr 2016 angekündigten Einführung einer Kontogebühr für die Führung ihres Bausparkontos widersprochen. Das Institut verzichtete daraufhin auf die Erhebung einer Gebühr. Mit in ihren Widerspruch aufgenommen hatte die Beschwerdeführerin den Zusatz, wonach „im Gegenzug vereinbart wird“, dass das Institut „monatlich einen Bonusbetrag in Höhe von 100 € dem Konto der Beschwerdeführerin gutschreibt“. Diese „Vereinbarung“ hatte die Beschwerdeführerin mit dem Hinweis auf ein Widerspruchsrecht des Instituts versehen, welches im Text dem vom Institut verwendeten entsprach. Das Institut äußerte sich zunächst nicht zu der von der Beschwerdeführerin intendierten Vertragsänderung, teilte ihr dann aber später mit, dass die Änderung von ihm nicht angenommen worden sei. Mit ihrer Beschwerde begehrte die Beschwerdeführerin vom Institut die Gutschrift der fraglichen Bonuszahlungen.

Der Ombudsmann attestierte der Beschwerdeführerin, dass die von ihr dem Institut unterbreitete „Vertragsänderung“ in rechtlicher Hinsicht keine Wirkung entfalte, und wies sie darauf hin, dass ein Schweigen auf ein Vertragsangebot – als ein solches sei der von ihr in ihrem Widerspruch aufgenommene Text aufzufassen – im deutschen Recht grundsätzlich nicht als Zustimmung des anderen Vertragspartners anzusehen sei. Eine Ausnahme gelte lediglich im Recht der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Nach § 308 Nr. 5 BGB sei hierfür insbesondere erforderlich, dass dem Vertragspartner eine angemessene Frist zur Abgabe einer ausdrücklichen Erklärung eingeräumt werde und der Verwender sich verpflichte, den Vertragspartner bei Beginn der Frist auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinzuweisen. An diese Regel hätten sich die von dem Institut verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen gehalten, weshalb sie im Verhältnis zu dessen Kunden wirksam seien. Bei der von der Beschwerdeführerin dem Institut gegenüber verwendeten Bestimmung handele es sich allerdings schon nicht um eine Allgemeine Geschäftsbedingung. Es könne

nämlich nicht davon ausgegangen werden, dass die Beschwerdeführerin diese Bestimmung in einer Vielzahl von Verträgen verwende und damit als Verwenderin von Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Sinne des § 305 BGB angesehen werden könne. Hieraus folge, dass es sich bei dem Verlangen der Beschwerdeführerin nach einer monatlichen Zahlung eines Bonusbetrags von 100 € um ein individuelles Vertragsangebot handele, welches vom Institut ausdrücklich angenommen werden müsse, um Geltung zu erlangen. Ein Schweigen auf dieses Angebot könne nach dem eingangs erwähnten Grundsatz nicht als Zustimmung angesehen werden. Das Institut habe deshalb auf das Angebot auch nicht eingehen müssen.

### Keine Pflicht zur Erläuterung Allgemeiner Geschäftsbedingungen!

Mit ihrer Beschwerde wandte sich die Beschwerdeführerin gegen die von der Bank ausgesprochene Kündigung der Geschäftsbeziehung. Der Kündigung vorausgegangen war eine Mitteilung der Bank über die Änderung von Vertragsbedingungen infolge Umsetzung der europäischen Zweiten Zahlungsdiensterichtlinie („PSD 2“) in deutsches Recht. In der Mitteilung wurden die wesentlichen Änderungen näher dargestellt und alle Anpassungen in den bestehenden Geschäftsbedingungen entsprechend gekennzeichnet. Gegen die Änderungen legte die Beschwerdeführerin Widerspruch ein, den sie mit zahlreichen Fragen zu den Änderungen verband, um die Sicherheit ihrer Geldanlagen bei der Bank unter Geltung der geänderten Bedingungen einschätzen zu können. In der Folge entspann sich zwischen der Beschwerdeführerin und der Bank ein längerer E-Mail-Austausch, in dem nach Ansicht der Beschwerdeführerin nur einige Bedingungen dem Wortlaut nach wiederholt, aber nicht geklärt oder erklärt worden seien. Die Bank hielt an ihrer Kündigung fest, da eine Fortführung der Geschäftsverbindung unter Zugrundelegung der „alten“ Geschäftsbedingungen nicht möglich sei.

Nach Ansicht des Ombudsmanns konnte die Beschwerde keinen Erfolg haben. Die Kündigung sei nicht zu beanstanden, weil es grundsätzlich nicht Aufgabe des Verwenders von Allgemeinen Geschäftsbedingungen sei, diese im Einzelfall dem Vertragspartner umfassend zu erklären und zu erläutern. Ausgehend von dem Grundsatz, dass Allge-

meine Geschäftsbedingungen, wenn sie dem in § 307 Abs. 1 Satz 2 BGB normierten Transparenzgebot entsprechen, von einem durchschnittlichen, aufmerksamen und sorgfältigen Teilnehmer am Wirtschaftsverkehr verstanden werden können, sei es Sache des Vertragspartners, der meine, nicht alles verstanden zu haben bzw. verstehen zu können, sich seinerseits die erforderliche Aufklärung durch Einschaltung eines Rechtsanwalts oder einer sonstigen rechtskundigen Person zu verschaffen. Auf jeden Fall sei es nicht Aufgabe des Schlichtungsverfahrens, diese Erläuterungen zu geben. Auch die Bank habe schon überobligatorisch gehandelt, als sie sich in ihren umfangreichen und nach Ansicht des Ombudsmanns inhaltlich nicht zu beanstandenden Stellungnahmen zu den Bedenken der Beschwerdeführerin geäußert habe. In der Sache nämlich entsprächen die fraglichen Bedingungen bzw. deren Änderungen den Anforderungen des Transparenzgebots, das vom Verwender fordere, die Bedingungen so zu formulieren, dass sich für den Vertragspartner dessen Rechte und Pflichten klar aus ihnen ergäben, wobei vor allem drei Fälle von Intransparenz zu beachten seien: die Unklarheit über das Preis-Leistungs-Verhältnis, der Vorbehalt von Gestaltungsmöglichkeiten für den Verwender mit unüberschaubaren Risiken für den Vertragspartner sowie die Zugrundelegung fehlerhafter und/oder undurchsichtiger Rechtsauffassungen. Keiner dieser drei Fälle sei vorliegend gegeben.

### Das P-Konto und seine Kündigung

Über das Vermögen des Beschwerdeführers wurde Anfang Dezember das Insolvenzverfahren eröffnet. Auf seinen Antrag wandelte die Bank das Girokonto des Beschwerdeführers Mitte Dezember in ein Pfändungsschutzkonto (P-Konto) um. Zwei Tage später kündigte sie es unter Einhaltung einer zweimonatigen Kündigungsfrist. Der Beschwerdeführer widersprach der Kündigung innerhalb der Kündigungsfrist und machte geltend, diese sei treuwidrig, weil er wegen des laufenden Insolvenzverfahrens kein Girokonto bei einer anderen Bank habe eröffnen können, sondern bis zum Kündigungsende habe warten müssen. Ohne Konto seien ihm sodann erhebliche Kosten entstanden. Auf die Möglichkeit eines Basiskontos sei er von der Bank nicht hingewiesen worden. Die Bank vertrat die Ansicht, zur Kündigung berechtigt gewesen zu sein. Insbesondere sei die Kündigungsfrist ausreichend gewesen. Zudem habe der Beschwerdeführer nach Ablauf

der Kündigungsfrist einen Antrag auf Abschluss eines Basiskontovertrags gestellt, der von der Bank auch positiv beschieden worden sei. Den ihm zur Unterschrift übermittelten Basiskontovertrag habe der Beschwerdeführer aber nicht zurückgesandt. Der Beschwerdeführer bestätigte, dass die Bank ihm am Telefon den Vorschlag unterbreitet habe, ein Basiskonto einzurichten, allerdings nur, wenn er im Gegenzug dafür seine Beschwerde zurückzunähme, was er abgelehnt habe.

Der Ombudsman konnte dem Beschwerdeführer nicht weiterhelfen. Nach § 675 h Abs. 2 BGB könne eine Bank einen Zahlungsdienstleistungsvertrag, wie einen Girovertrag, mit einer Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten kündigen, wenn der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und das Kündigungsrecht vereinbart worden seien. Diese Kündigungsvoraussetzungen seien durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank gegeben. Der Umstand, dass das Konto des Beschwerdeführers aufgrund des Insolvenzverfahrens als P-Konto geführt worden sei, stehe seiner Kündigung nicht entgegen. Auch wenn die Insolvenzeröffnung den Bestand des P-Kontos und die Verfügungsbefugnis des Inhabers hierüber nicht berühre, weil das Konto nicht zur Insolvenzmasse gehöre, wie sich aus § 36 Abs. 1 Satz 2 InsO ergebe, genieße es für die Folgezeit im Verhältnis zum Kreditinstitut doch keinen weitergehenden Kündigungsschutz als er nach § 675 h Abs. 2 BGB für ein normales Konto gegeben sei. Auch aus § 33 Abs. 1 Satz 3 ZKG ergebe sich nichts Anderes. Zwar habe der Beschwerdeführer nach § 31 Abs. 1 ZKG einen Anspruch auf Eröffnung eines Basiskontos bei der Bank gehabt und habe auch verlangen können, dass dieses von Anfang an als P-Konto geführt werde. Voraussetzung für die Einrichtung eines solchen als P-Konto geführten Basiskontos wäre ein Antrag des Beschwerdeführers nach § 33 Abs. 1 Satz 1 ZKG gewesen. Dieser aber habe bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht vorgelegen. Hätte der Beschwerdeführer rechtzeitig innerhalb der zweimonatigen Kündigungsfrist einen solchen Antrag gestellt, hätte ein Basiskonto als P-Konto Übergangslos nach deren Ablauf eingerichtet werden können und müssen. Den Interessen des Beschwerdeführers als Bankkunden sei dabei mit den zwei Monaten hinreichend Rechnung getragen worden. Insbesondere habe die Bank den Beschwerdeführer nicht auf diese Möglichkeit hinweisen müssen. Eine solche Verpflichtung sei weder dem ZKG noch § 850 k ZPO zu entnehmen und lasse sich



auch nicht aus § 242 BGB herleiten. Es habe vielmehr zum eigenen Aufgabenbereich des Beschwerdeführers gehört, sich nach Erhalt der Kündigung rechtzeitig darüber zu informieren, wie es weitergehen könne, z. B. bei einer Verbraucher- oder Schuldnerberatungsstelle.

### Zur Pflicht, seine Kreditkartenabrechnungen zu überprüfen

Die Beschwerdeführerin hatte ein Auslandssemester in Argentinien verbracht und dort ihre Kreditkarte eingesetzt. Nach ihrer Rückkehr nach Deutschland überprüfte die Beschwerdeführerin die Kreditkartenumsätze, wobei sich ein restliches Guthaben von 1.300 € ergab. In Deutschland nahm sie keine weiteren Verfügungen mehr mit der ununterbrochen in ihrem Besitz befindlichen Kreditkarte vor. Als sie ein Jahr später das Guthaben für einen Urlaub nutzen wollte, stellte die Beschwerdeführerin, die bis dahin ihr online geführtes Konto nicht mehr eingesehen hatte, fest, dass das Guthaben inzwischen aufgebraucht war und das Konto einen Minusbetrag von 130 € aufwies. Grund hierfür waren mehrere in Argentinien auf ihre Kreditkarte bezogene Verfügungen. Die Beschwerdeführerin war der Ansicht, dass für sie keine Veranlassung bestanden habe, ihr Konto zu überprüfen, weil sie nach ihrer Rückkehr die Kreditkarte nicht mehr benutzt habe. Sie sei deshalb davon ausgegangen, dass das Konto weiterhin ein Guthaben von 1.300 € aufweise. Unter diesen Umständen sei ihr Verhalten auch nicht grob fahrlässig gewesen, wenn sie den Kontostand nicht mehr kontrolliert habe. Die Bank sei daher verpflichtet, die Belastungsbuchungen rückgängig zu machen. Die Bank hielt dem entgegen, dass die Beschwerdeführerin nach den Kreditkartenbedingungen verpflichtet gewesen sei, Kreditkartenabrechnungen unverzüglich auf nicht autorisierte Kartenverfügungen zu überprüfen. Wäre sie dem nachgekommen, hätte weiterer Missbrauch verhindert und erfolgte Verfügungen noch rückgängig gemacht

werden können. Das Unterlassen unverzüglicher Überprüfungen sei grob fahrlässig gewesen, so dass die Beschwerdeführerin den Schaden selbst tragen müsse.

Der Ombudsmann sah dies anders. Da die in Rede stehenden Verfügungen unstreitig nicht autorisiert gewesen seien, sei die Bank nach § 675 u Satz 2 BGB verpflichtet, das Konto wieder auf den Stand zu bringen, in dem es sich ohne diese Belastungen befunden hätte. Dem Anspruch der Beschwerdeführerin könne die Bank keinen eigenen Schadensersatzanspruch nach § 675 v Abs. 2 BGB entgegenhalten, denn die Beschwerdeführerin habe die nicht autorisierten Zahlungsvorgänge nicht grob fahrlässig ermöglicht. Insbesondere ein Verstoß gegen die Anzeigenverpflichtung aus § 675 l Satz 2 BGB liege nicht vor. Dieser sei nur dann gegeben, wenn trotz Kenntnis einer nicht autorisierten Nutzung eine unverzügliche Anzeige unterbleibe. Die Beschwerdeführerin habe aber gleich, nachdem sie die Kontobelastungen bemerkt habe, die Bank hierüber informiert und die Kreditkarte sperren lassen. Zwar mag es in der Regel grob fahrlässig sein, wenn Kreditkartenabrechnungen nicht unverzüglich überprüft würden. Nachdem die Beschwerdeführerin ihre Kreditkarte seit ihrer Rückkehr aus Argentinien aber nicht mehr benutzt habe, habe sie auch nicht damit rechnen müssen, dass für die Zeit danach noch Abrechnungen erstellt würden. Mangels eines Anhaltspunktes dafür, dass der Beschwerdeführerin die Gefahr eines Missbrauchs erkennbar gewesen sei, habe für sie darüber hinaus auch kein Anlass bestanden zu prüfen, ob gleichwohl noch Abrechnungen in ihr elektronisches Postfach eingestellt worden seien. Allein die theoretische Möglichkeit einer nicht autorisierten Nutzung aber reiche für eine grob fahrlässige Verletzung der Überprüfungspflicht nicht aus. Grobe Fahrlässigkeit sei nämlich nur dann gegeben, wenn die verkehrserforderliche Sorgfalt in besonderem Maße verletzt und das nicht beachtet werde, was im gegebenen Fall jedem einleuchten müsse.

## Kreditgeschäft

### Widerrufsrecht und Verwirkung beim Bauspardarlehensvertrag

Die Beschwerdeführer hatten ihren Bauspardarlehensvertrag Mitte 2016 wegen fehlerhafter Widerrufsbelehrung widerrufen, nachdem das Bauspardarlehen Ende 2013 von ihnen vorzeitig zurückgezahlt und der Vertrag hierdurch beendet worden war. Das Institut wies den Widerruf zurück. Es war der Meinung, dass die erteilte Widerrufsbelehrung den gesetzlichen Anforderungen entspreche, und wandte außerdem Verwirkung ein. Hinsichtlich des Einwands der Verwirkung verwiesen die Beschwerdeführer demgegenüber auf das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 12. Juli 2016 – XI ZR 501/15.

Der Ombudsmann ließ es dahinstehen, ob die Widerrufsbelehrung den gesetzlichen Anforderungen entsprochen habe, da das Widerrufsrecht der Beschwerdeführer verwirkt sei. Die Verwirkung setze neben dem Zeitmoment, für das die maßgebliche Frist mit dem Zustandekommen des Verbraucherdarlehensvertrags zu laufen beginne, ein Umstandsmoment voraus. Bereits in seinem Urteil vom 12. Juli 2016 habe der Bundesgerichtshof ausgeführt, dass gerade bei beendeten Verbraucherdarlehensverträgen das Vertrauen des Unternehmers, hier also des Kreditinstituts, auf ein Unterbleiben des Widerrufs schutzwürdig sein könne, auch wenn die erteilte Widerrufsbelehrung den gesetzlichen Vorschriften nicht entsprochen habe und der Unternehmer es in der Folgezeit versäumt habe, den Verbraucher nachzubehelren. Eine Nachbelehrung sei zwar auch nach Vertragsbeendigung noch möglich, aber nicht mehr sinnvoll. In seiner Entscheidung vom 14. März 2017 (AZ: XI ZR 442/16), in der die Rechtsprechung vom 12. Juli 2016 ausdrücklich fortgeführt werde, habe der Bundesgerichtshof unmissverständlich klargemacht, dass ein Widerruf bei beendeten Vertragsverhältnissen dann missbräuchlich und damit verwirkt sei, wenn die Parteien das Vertragsverhältnis auf Wunsch des Verbrauchers einvernehmlich beendet hätten. Dies sei vorliegend der Fall. 2 ½ Jahre nach Beendigung des Bauspardarlehensvertrags habe das Institut nicht mehr mit einem Widerruf des Vertrags rechnen müssen.

## Spargeschäft

### Probieren geht über Studieren

Der Beschwerdeführer verlangte mit seiner Beschwerde von der Bank Schadensersatz wegen einer von ihm nicht autorisierten Abbuchung von seinem Sparbuch im Jahr 2003. Im fraglichen Zeitpunkt war die Mutter des Beschwerdeführers im Besitz des Sparbuchs gewesen und hatte im November 2003 eine Umbuchung auf ihr Girokonto vorgenommen. Am folgenden Tag hatte sie den vom Sparkonto abgebuchten Betrag auf das Konto des Beschwerdeführers weiter. Der Beschwerdeführer kam erst 2017 nach dem Tod der Mutter in den Besitz des Sparbuchs. Nachdem er zunächst die Überweisung der Mutter auf ein ihm unbekanntes Konto behauptet hatte, begründete er seinen Schadensanspruch damit, mit dem erhaltenen Betrag ein Auto angeschafft zu haben, das er bei Kenntnis der Tatsache, dass es sich um Geld von seinem Sparkonto gehandelt habe, nicht gekauft hätte. Zwar habe seine Mutter dem Beschwerdeführer 2003 tatsächlich ein Familienfahrzeug finanzieren wollen, aber aus ihren eigenen Rücklagen, und nicht aus seinem Sparguthaben. Die Bank wies den Anspruch zurück. Sie bestritt einen Schaden des Beschwerdeführers und berief sich im Übrigen auf Verjährung.

Nach Auffassung des Ombudsmanns war die Beschwerde bereits unzulässig, da der geltend gemachte Anspruch verjährt sei. Nach § 519 Abs. 3 Satz 1 BGB verjähre ein Anspruch nach zehn Jahren seit seiner Entstehung ohne Rücksicht darauf, ob der Anspruchsteller Kenntnis von dem anspruchsbegründenden Ereignis gehabt habe oder nicht. Vorliegend sei die beanstandete Abbuchung vom Sparkonto am 15. November 2003 erfolgt, so dass ein eventueller Schadensersatzanspruch bereits am 15. November 2013 verjährt sei. Der geltend gemachte Anspruch wäre aber auch bei einer Prüfung des Sachverhalts unbegründet gewesen, wobei habe dahinstehen können, ob die Mutter des Beschwerdeführers zur Verfügung über das Sparkonto bevollmächtigt gewesen sei oder nicht. Auf jedem Fall sei es zumindest unredlich vom Beschwerdeführer gewesen, zunächst zu behaupten, das Geld sei auf ein ihm unbekanntes Konto überwiesen worden, obwohl die Überweisung auf sein eigenes Konto erfolgt sei. Ob es aber dann vom Beschwerdeführer sinnvoll angelegt worden sei, könne nicht entscheidend





dafür sein, einen Schadensersatzanspruch gegen die Bank zu begründen. Da das Sparkonto offensichtlich von der Mutter des Beschwerdeführers aus ihren Mitteln bespart worden sei, sei auch deren Versprechen, mit eigenen Mitteln helfen zu wollen, durchaus zutreffend gewesen.

### Der Anschein des Zugangs

Das Institut hatte den Bausparvertrag des Beschwerdeführers mit Schreiben vom April 2017 nach § 489 BGB schriftlich gekündigt. Bereits im Februar hatte es dem Beschwerdeführer gegenüber die beabsichtigte Kündigung schriftlich angekündigt. Im Schlichtungsverfahren begehrte der Beschwerdeführer die Feststellung, dass die Kündigung unwirksam sei und sein Bausparvertrag daher fortbestehe. Er behauptete, das Kündigungsschreiben vom April nicht erhalten zu haben. Das Institut betrachtete dies als reine Schutzbehauptung, da alle früheren an dieselbe Adresse gerichteten Schreiben den Beschwerdeführer stets erreicht hätten, und bezog sich hierfür auf ein Urteil des Amtsgerichts Leipzig vom 1. April 2014 (AZ: 114 C 7313/13).

Der Ombudsmann stellte klar, dass Gegenstand des Verfahrens nicht die Zulässigkeit der Kündigung nach § 489 BGB, sondern nur die Frage ihrer Wirksamkeit sei, die zu Ungunsten des Beschwerdeführers zu beurteilen sei. Zwar habe grundsätzlich der Absender den Zugang eines Schreibens zu beweisen. Dies könne aber auch im Wege eines Anscheinsbeweises erfolgen. Insoweit werde im Ergebnis der Rechtsauffassung des Amtsgerichts Leipzig gefolgt, wobei es dahinstehen könne, ob man das Bestreiten des Zugangs des Kündigungsschreibens für unsubstantiiert halte, wie es das Amtsgericht sehe, oder ob man von Anscheinserwägungen ausgehe. Jedenfalls gebe es vorliegend keinen vernünftigen nachvollziehbaren Grund dafür, dass gerade das Kündigungsschreiben den Beschwerdeführer nicht erreicht habe. Zu Recht verweise das Institut in diesem Zusammenhang darauf, dass sowohl die Jahreskontoauszüge der vergangenen Jahre als auch diverse andere Schreiben, die alle an dieselbe Anschrift versandt worden seien, den Beschwerdeführer stets erreicht hätten. Lediglich im Interesse einer Befriedung riet der Ombudsmann dem Institut dennoch, dem Beschwerdeführer aus Kulanz die Vertragszinsen nicht bis Ende Oktober 2017, dem Ablauf der Kündigungsfrist, sondern noch für weitere zwei Monate bis Ende Dezember

2017 zu zahlen, nachdem dieser unstreitig im November 2017 Kenntnis von der Kündigung erhalten hatte.

### Kein gesetzliches Widerrufsrecht beim Bausparvertrag

Die Beschwerdeführer hatten einen mit dem Institut geschlossenen Bausparvertrag wegen fehlerhafter Widerrufsbelehrung widerrufen. Sie behaupteten, das Institut habe ihnen eine den Anforderungen an ein gesetzliches Widerrufsrecht entsprechende Belehrung erteilen wollen, die Belehrung habe dessen Anforderungen aber nicht entsprochen. Das Institut wies den Widerruf zurück. Es war der Meinung, den Beschwerdeführern lediglich ein vertragliches Widerrufsrecht eingeräumt zu haben, allerdings sei die Frist zu dessen Ausübung schon längst abgelaufen. Zur Begründung berief sich das Institut auf eine Entscheidung des Landgerichts München I vom 24. August 2016 (AZ: 40 O 7892/16) sowie einen Hinweisbeschluss des Oberlandesgerichts München vom 2. März 2017 (AZ: 5 U 3950/16).

Das Begehren der Beschwerdeführer hatte nach Ansicht des Ombudsmanns keinen Erfolg. Deren Auffassung, das Institut habe ihnen durch die Art der Gestaltung der Widerrufsbelehrung ein gesetzliches Widerrufsrecht einräumen wollen, entbehre jeder Grundlage. Der Ombudsmann schloss sich insoweit den Ausführungen des Landgerichts München I an, wonach die gesetzlichen Vorschriften über das Widerrufsrecht auf Bausparverträge in der Ansparphase deshalb nicht anzuwenden seien, weil die dadurch gewährleisteten Informationen für den Verbraucher nicht bereits bei Abschluss des Bausparvertrags, sondern erst im Zeitpunkt der Zuteilung von aktuellem Interesse seien, um diesem den damit bezweckten Marktvergleich zu ermöglichen und das Ausmaß seiner mit der Inanspruchnahme des Bauspardarlehens verbundenen Belastung vor Augen zu führen. Auch ein sogenannter verbundener Vertrag liege nicht vor, da die hierfür nach dem Gesetz erforderliche wirtschaftliche Einheit des Bauspardarlehensvertrags mit dem Bausparvertrag nicht gegeben sei. Ein Widerrufsrecht sehe das Gesetz für Bausparverträge mithin nicht vor, so dass den Beschwerdeführern nur vertraglich ein Widerrufsrecht habe eingeräumt werden können. Dieses vertragliche Widerrufsrecht aber sei hinsichtlich der Widerrufsbelehrung nicht an den gesetzlichen Bestimmungen zu messen, weil in Fällen, in denen das Gesetz selbst auf die Einräumung eines Widerrufsrechts verzichtet habe, einerseits nicht ohne weiteres eine vergleichbare Schutz-

bedürftigkeit des Verbrauchers angenommen werden könne und sich andererseits der Unternehmer regelmäßig nicht länger als über die vereinbarte Widerrufsfrist hinaus binden wolle. Dessen ungeachtet habe die vorliegend verwendete Widerrufsbelehrung nach Auffassung des Ombudsmanns aber auch den Anforderungen an eine gesetzliche Widerrufsbelehrung entsprochen.

### Nachträgliches „Auffüllen“ des Regelsparbeitrags

Die Beschwerdeführer unterhalten bei der Bank einen Bausparvertrag, auf den sie anstelle des monatlichen Regelsparbeitrags in Höhe von 40 € stets nur 15 € eingezahlt hatten. Nachdem sie ab Februar/Januar 2018 ihre monatliche Einzahlung auf die Regelsparbeitragssumme erhöht hatten, begehrten Sie zusätzlich, mit einem Betrag von knapp 2.000 € die in der Vergangenheit geleisteten Sparbeiträge von 15 € nachträglich bis auf den Regelsparbeitrag von 40 € „aufzufüllen“. Die Bank lehnte ein „Auffüllen“ ab, da die Einzahlungen pro Jahr auf 12 Regelsparbeiträge begrenzt seien und ein Anspruch auf Übernahme geleisteter Regelsparbeiträge nach Abschluss eines Jahres nicht bestehe.

Der Ombudsmann gestand der Bank zu, dass sie nicht verpflichtet sei, Sonderzahlungen auf das Konto eines Bausparvertrags entgegenzunehmen. Vorliegend würden die Beschwerdeführer aber keine Sonderzahlungen begehren, sondern nur, bislang nicht voll eingezahlte Regelsparbeiträge quasi aufzufüllen. Dies aber könne den Beschwerdeführern nach nicht verwehrt werden. Soweit sich die Bank darauf berufe, dass Einzahlungen pro Jahr auf 12 Regelsparbeiträge begrenzt seien, sei zu bedenken, dass die Beschwerdeführer – wenn auch nachträglich – nicht mehr als genau diese 12 Regelsparbeiträge zahlen würden. Und soweit die Bank darauf hinweise, dass es keinen Anspruch auf die Übernahme nicht geleisteter Regelsparbeiträge nach Abschluss eines Sparjahres gäbe, sei auf die Allgemeinen Bedingungen für Bausparverträge der Bank zu verweisen. Danach stehe dieser ein Recht zur außerordentlichen Kündigung des Bausparvertrags zu, wenn der Bausparer 12 Regelsparbeiträge nicht leiste und er einer Aufforderung zur Nachzahlung innerhalb von drei Monaten nicht nachkomme. Hieraus folge, dass Nachzahlungen unter bestimmten Voraussetzungen sogar geboten seien und im Umkehrschluss auch möglich sein müssten, solange im Einzelfall der Regelsparbeitrag nicht überschritten werde.

### Der falsche Tarif

Der Beschwerdeführer hatte 1996 einen Antrag auf Abschluss eines Bausparvertrags gestellt. Als gewünschter Tarif war darin „4“ angegeben, der insbesondere einen zusätzlichen Bonus von 1,5 % vorsah. Nach dem dem Beschwerdeführer zu seinem Bausparantrag ausgehändigten Allgemeinen Bausparbedingungen für diesen Tarif wird der Bonus auf einem Sonderkonto gutgeschrieben. Aus nicht mehr feststellbaren Gründen war in der dem Beschwerdeführer zugesandten Bausparurkunde dann aber der Tarif „2“ angegeben, ohne Hinweis auf die Abweichung zu dem Antrag und ohne Beifügung der Allgemeinen Bausparbedingungen für diesen Tarif. Bei dem Tarif „2“ ist ein Bonus nicht vorgesehen. In den Jahreskontoauszügen der folgenden Jahre war als Tarif stets „2“ angegeben, einen Hinweis auf Bonuszahlungen enthielten die Auszüge nicht. Mit seiner Beschwerde verlangte der Beschwerdeführer eine nachträgliche Korrektur des Tarifs von „2“ auf „4“ und die Gutbringung eines Bonus‘ entsprechend dem Tarif „4“. Er war der Auffassung, allein auf die Tarifangabe „2“ in der Bausparurkunde und den Jahreskontoauszügen könne ein Einverständnis seinerseits zu einer Änderung des gewünschten Tarifs nicht gestützt werden, da er auf diese Angabe und die mit ihr verbundenen Unterschiede nicht hingewiesen worden sei. Dies gelte auch für den fehlenden Hinweis auf Bonusgutschriften in den Kontoauszügen, da er nach den Bedingungen davon ausgegangen sei, dass die Boni bis zur Auszahlung auf einem gesonderten Konto verbucht würden. Wäre er auf die Tarifänderung hingewiesen worden, hätte er seinen Antrag geändert oder zurückgenommen. Einen Vertrag ohne Bonuszahlungen hätte er jedenfalls nicht akzeptiert, da es ihm auf die Verzinsung des Guthabens, und nicht auf den Zinssatz für ein Bauspardarlehen angekommen sei. Das Institut hingegen vertrat den Standpunkt, der Beschwerdeführer habe dem Vertrag im Tarif „2“ zugestimmt, indem er all die Jahre auf diesen Vertrag seine Sparleistungen erbracht habe, ohne den Vertrag zu monieren oder Einwendungen gegen die Jahreskontoauszüge zu erheben.

Der Ombudsmann umriss den Parteien zunächst die aus seiner Sicht bestehende Unsicherheit der Rechtslage: Der Beschwerdeführer habe dem Institut ein Angebot zum Abschluss eines Bausparvertrags im Tarif „4“ gemacht. Als Annahme zu diesem Angebot habe das Institut dem Beschwerdeführer daraufhin eine Bausparurkunde



übersandt, in der als Tarif „2“ angegeben sei. Fraglich sei, ob der Beschwerdeführer dies nicht trotzdem – aus Sicht eines objektiven Empfängers – habe als Annahme seines Angebots ansehen dürfen, weil das Institut nicht auf die Abänderung und die Unterschiede hingewiesen habe. Auch sei zweifelhaft sei, ob nicht sogar das Institut selbst das Angebot des Beschwerdeführers, so wie es ihm gemacht worden sei, habe annehmen wollen und die Bezeichnung des Tarifs mit „2“ nur auf einem Irrtum beruhe. Immerhin sei nicht ersichtlich, weshalb das Institut den vom Beschwerdeführer gewünschten Tarif hätte zurückweisen wollen. In diesem Fall wäre ein Vertrag zu dem Tarif „4“ zwischen den Parteien zustande gekommen und die falsche Bezeichnung des Tarifs in der Bausparurkunde sowie den späteren Jahreskontoauszügen unschädlich. In Betracht komme aber auch, dass das Institut mit dem geänderten Tarif in der Bausparurkunde das Angebot des Beschwerdeführers gemäß § 150 Abs. 2 BGB habe ablehnen und gleichzeitig ein neues eigenes Angebot auf Abschluss eines Vertrags im Tarif „2“ habe unterbreiten wollen. Dieses Angebot wiederum könnte der Beschwerdeführer aus Sicht des Instituts durch seine Einzahlungen auf diesen Tarif konkludent angenommen und sein Einverständnis damit laufend bestätigt haben, zumal auch die Jahreskontoauszüge die Tarifangabe „2“ enthalten und keinen Bonus ausweisen würden. Es sei deshalb nicht ganz von der Hand zu weisen, dass der Beschwerdeführer dieses geänderte Angebot des Instituts hätte erkennen können und dagegen Einwendungen erheben müssen, wenn er mit ihm nicht einverstanden gewesen sei. Nach Ansicht des Ombudsmanns sprächen somit für und wider die Standpunkte beider Parteien gewichtige Gesichtspunkte. Der Streit könne daher letztlich erst in einem gerichtlichen Verfahren abschließend entschieden werden, weshalb der Ombudsmann im Rahmen des Schlichtungsverfahrens auch unter Berücksichtigung von Treu und Glauben eine hälftige Teilung des Streitgegenstands in Form der Gutschrift eines zusätzlichen Bonus‘ für die Zeit der Laufzeit des Vertrags in Höhe von 0,75 % anregte.

## Gebühren und Entgelte

### Fehlgeschlagene EUR-Überweisung in die Türkei

Mit seiner Beschwerde verfolgte der Beschwerdeführer einen Anspruch auf Erstattung der Kosten, die ihm für eine nicht ausgeführte Auslandsüberweisung berechnet worden waren. Ende 2017 hatte er sein Institut mit der Überweisung von 800 € in die Türkei beauftragt. Dieses leitete den Auftrag an seine deutsche Korrespondenzbank weiter, die ihrerseits den Auftrag einer österreichischen Bank zur Weiterleitung an die türkische Empfängerbank übergab. Die österreichische Bank gab den Auftrag „wegen Policies“ wieder zurück. Die Bank des Beschwerdeführers berechnete diesem daraufhin gemäß ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis für die Auslandsüberweisung ein Entgelt von 32,50 € sowie weitere 30 € als Entgelte der beiden zwischengeschalteten Banken. Der Beschwerdeführer verlangte die Erstattung der insgesamt 62,50 € und berief sich hierzu auf § 675 y BGB. Die Beschwerdegegnerin lehnte eine Erstattung ab, weil die Überweisung in ein außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) gelegenes Land habe erfolgen sollen. In einem solchen Fall hafte sie nur für eigenes Verschulden, nicht jedoch für das Verschulden zwischengeschalteter Banken. Mit der sorgfältigen Auswahl und Unterweisung ihrer deutschen Korrespondenzbank aber habe sie alle ihre vertraglichen Pflichten erfüllt und auf die von den zwischengeschalteten Banken erhobenen Entgelte keinen Einfluss. Schließlich sei gemäß §§ 675 d Abs. 1 Satz 2, 675 e Abs. 2 BGB vorliegend auch § 675 y BGB nicht anwendbar.

Der Ombudsmann gab der Bank in vollem Umfang Recht. Diese habe mit der Weiterleitung des Überweisungsauftrags an eine renommierte Bank, von der eine ordnungsgemäße Bearbeitung habe erwartet werden können, ihre vertraglichen Pflichten gegenüber dem Beschwerdeführer erfüllt und auch auf die von den zwischengeschalteten Banken erhobenen Entgelte keinen Einfluss. Auch eine Erstattung nach § 675 y BGB komme nicht in Betracht. Nach dieser Vorschrift könne ein Zahler von seinem Zahlungsdienstleister im Fall einer nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung des Zahlungsauftrags die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Zahlungsbetrags verlangen. Allerdings sei § 675 y BGB gemäß §§ 675 d Abs. 1 Satz 2, 675 e Abs. 2 BGB in deren Fassung zum Zeitpunkt der Erteilung des Überweisungsauftrags durch den

Beschwerdeführer dann nicht anwendbar, wenn es um die Erbringung von Zahlungsdiensten in der Währung eines Staates außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums oder die Erbringung von Zahlungsdiensten gehe, bei denen der Zahlungsdienstleister des Zahlers oder des Zahlungsempfängers außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums belegen sei. Letzteres sei vorliegend der Fall.

### Treuhandgebühr nach Darlehenswiderruf

Die Beschwerdeführer hatten ihren mit der Bank geschlossenen Immobiliendarlehensvertrag widerrufen und die Wirksamkeit des Widerrufs gerichtlich feststellen lassen, bevor sie den Rückgewähranspruch der Bank durch ein ablösendes Kreditinstitut beglichen, nicht aber die von der Bank geforderte Bearbeitungsgebühr für einen Treuhandauftrag in Höhe von 150 € sowie die externen Notarkosten für Unterschriftsbeglaubigungen zu den Freigabeerklärungen. Die Bearbeitungsgebühr hatte die Bank nach ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis bestimmt. Die Beschwerdeführer hielten die Erhebung von Bearbeitungsgebühr und Notarkosten für unzulässig, da diese bereits durch die Nutzungsentschädigung für die zurück zu gewährende Darlehensvaluta mit abgegolten seien. Zumindest könne die Bearbeitungsgebühr nicht nach dem Preis- und Leistungsverzeichnis berechnet werden, weil diesem durch den wirksamen Widerruf die vertragliche Grundlage entzogen sei. Mit ihrer Beschwerde wandten sich die Beschwerdeführer gegen die Erhebung eines Bearbeitungsentgelts sowie die Umlage der Notarkosten. Die Bank hielt dem entgegen, dass die Beschwerde im Hinblick auf das Klageverfahren bereits unzulässig sei, aber auch unbegründet, weil sie mit der Erledigung des Treuhandauftrags eine Zusatzleistung im Interesse der Beschwerdeführer erbracht habe. Die Notarkosten seien demgegenüber Auslagen, die von der Bank für die Beschwerdeführer aufgewendet worden seien.

Nach Auffassung des Ombudsmanns konnte die Beschwerde keinen Erfolg haben. Die Bearbeitungsgebühr sei laut Kostenaufstellung der Bank nach dem erfolgreichen Widerruf im Zuge der Rückerstattung der Darlehensvaluta durch die Beschwerdeführer für den dabei von der Bank zu beachtenden Treuhandauftrag angefallen, also für eine ihr von der Drittbank aufgetragene vorläufige treuhänderische Entgegennahme des von dieser ausgezahlten, zur Rückabwicklung bestimmten

Betrages. Eine solche Treuhandtätigkeit gehöre nicht zu den Verpflichtungen der Bank im Rahmen des Rückabwicklungsverhältnisses. Zwar habe diese die ihr zur Sicherheit überlassenen Grundschulden freizugeben, aber nur Zug um Zug gegen Begleichung der von den Beschwerdeführern an sie zu entrichtenden Zahlungen. Ließen sich diese Zahlungen nicht kostenfrei abwickeln, sondern sei hierzu infolge Einschaltung einer Drittbank ein gesonderter Treuhandauftrag erforderlich, so stelle dies einen Umstand dar, der zu Lasten der Beschwerdeführer gehe und für die Bank eine Sonderleistung im Interesse der Beschwerdeführer darstelle. Als Sonderleistung außerhalb der reinen Rückabwicklungspflichten sei diese Leistung damit auch nicht Gegenstand des Rechtsstreits zwischen den Parteien um diese Pflichten gewesen, so dass sie noch Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sein könne. Die Beschwerde sei deshalb nicht unzulässig. Als Sonderleistung habe die Bank die Treuhandtätigkeit auch nach ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis vergütet verlangen dürfen. Das Verzeichnis habe mit dem Widerruf nicht seine Wirksamkeit im Verhältnis der Parteien für Sonderleistungen außerhalb der Rückabwicklungsansprüche verloren. Nach §§ 346, 355 Abs.1, 495 BGB seien im Fall eines Widerrufs die gegenseitigen Leistungen zurück zu gewähren, was aber keine vollständige Vertragsaufhebung wie zum Beispiel bei der Anfechtung eines Rechtsgeschäfts bedeute. Vielmehr bleibe das Vertragsverhältnis bestehen und wandle sich nur in ein Rückabwicklungsschuldverhältnis, so dass alle Vertragsbestandteile, die dem nicht entgegenstünden, ihre Gültigkeit behielten. Dies treffe auch auf den Kostenansatz im Preis- und Leistungsverzeichnis für eine Zusatzleistung zu, wobei die Höhe der verlangten Gebühr von 150 € nicht übersetzt erscheine. Ebenso seien auch die externen Notarkosten von den Beschwerdeführern zu tragen. Aufgrund des Rückabwicklungsverhältnisses sei die Bank lediglich verpflichtet gewesen, ihre Bereitschaft zu erklären, die als Sicherheit erhaltenen Grundschulden freizugeben. Wenn dazu eine notarielle Unterschriftsbeglaubigung notwendig sei, damit die Beschwerdeführer die Erklärung gegenüber dem Grundbuchamt beim Amtsgericht verwenden könnten, seien dies Kosten, die die Bank im Interesse der Beschwerdeführer für diese verauslagt habe und die sie deshalb von diesen erstattet verlangen könne. Bis zum vollständigen Ausgleich ihrer gesamten Forderung einschließlich der externen Notarkosten sowie der Gebühr für den Treuhandauftrag stehe der Bank ein Zurückbehaltungsrecht bezüglich ihrer Freigabeerklärung zu.



## Die teilnehmenden Institute

Stand: 31. Januar 2019

**Baden-Württembergische Bank**  
unselbständige Anstalt der  
Landesbank Baden-Württemberg

**BayernLB**  
Bayerische Landesbank  
München

**BayernLabo**  
Bayerische Landesbodenkreditanstalt  
unselbständige Anstalt der BayernLB

**Braunschweigische Landessparkasse**  
teilrechtsfähige Anstalt der Norddeutschen Landesbank  
Girozentrale (NORD/LB)

**Bremer Aufbau-Bank GmbH**  
Bremen

**Calenberger Kreditverein**  
Hannover

**DekaBank Deutsche Girozentrale**  
Frankfurt/ M.

**Deutsche Kreditbank AG**  
Berlin

**Hamburgische Investitions- und Förderbank (IFB)**  
Hamburg

**HSH Nordbank AG**  
Hamburg/ Kiel

**Internationales Bankhaus Bodensee AG**  
Friedrichshafen

**Investitionsbank Berlin**  
Berlin

**Investitionsbank des Landes Brandenburg**  
Potsdam

**Investitionsbank Sachsen-Anhalt**  
Anstalt der Norddeutschen Landesbank  
Girozentrale (NORD/LB)

**Investitions- und Förderbank Niedersachsen – NBank**  
Hannover

**Investitions- und Strukturbank Rheinland-Pfalz (ISB)**  
Mainz

**Investitionsbank Schleswig-Holstein**  
Kiel

**Landesbank Baden-Württemberg**  
Stuttgart/ Karlsruhe/ Mannheim/ Mainz

**Landesförderinstitut Mecklenburg-Vorpommern**  
unselbständiger Geschäftsbereich der Norddeutschen  
Landesbank Girozentrale (NORD/LB)

**Landesbank Hessen-Thüringen Girozentrale**  
Frankfurt/ M.

**Landwirtschaftliche Rentenbank**  
Frankfurt/ M.

**L-Bank, Staatsbank für Baden-Württemberg**  
Karlsruhe

**LBS Bausparkasse Schleswig-Holstein-Hamburg AG**  
Hamburg, Kiel

**LBS Bayerische Landesbausparkasse**  
München

**LBS Landesbausparkasse Hessen-Thüringen**  
unselbständiger Geschäftsbereich der  
Landesbank Hessen-Thüringen Girozentrale

**LBS Norddeutsche Landesbausparkasse**  
Berlin-Hannover  
Hannover/ Berlin



LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse AG  
Potsdam

LBS Landesbausparkasse Saar  
Abteilung der SaarLB  
Landesbank Saar

LBS Westdeutsche Landesbausparkasse  
Düsseldorf/ Münster

LfA Förderbank Bayern  
München

NORD/LB Norddeutsche Landesbank Girozentrale  
Hannover/ Braunschweig/ Magdeburg

NRW.BANK  
Düsseldorf/ Münster

Portigon AG  
Düsseldorf

Rheinland-Pfalz Bank  
unselbständige Anstalt der Landesbank  
Baden-Württemberg

Ritterschaftliches Kreditinstitut Stade  
Stade

SaarLB Landesbank Saar  
Saarbrücken

Saarländische Investitionskreditbank AG – SIKB  
Saarbrücken

Sachsen Bank  
unselbständige Anstalt der Landesbank Baden-Württemberg  
Dresden

Sächsische Aufbaubank - Förderbank  
Dresden

SKG BANK  
Niederlassung der Deutsche Kreditbank AG

Thüringer Aufbaubank  
Erfurt

VÖB-ZVD Processing GmbH  
Bonn

Weberbank Actiengesellschaft  
Berlin

WIBank Wirtschafts- und Infrastrukturbank Hessen  
unselbständige Anstalt der Landesbank Hessen-Thüringen  
Girozentrale



# Kontakt Daten

## Verbraucherschlichtungsstelle

Verbraucherschlichtungsstelle 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-kbs.de](mailto:ombudsmann@voeb-kbs.de)

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

Leiter: Frank Lücke

Sachbearbeiterin: Petra Ferrazzoli



# Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen

## Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank  
Wilhelm-Epstein-Str. 14  
60431 Frankfurt am Main  
Internet: [www.bundesbank.de](http://www.bundesbank.de)

## Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Referat ZR 3  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn  
Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

## Ombudsmann der Öffentlichen Banken

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

## Ombudsmann der privaten Banken

Ombudsmann der privaten Banken  
Geschäftsstelle  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
Internet: [www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)

## Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken  
Schellingstr. 4  
10785 Berlin  
Internet: [www.bvr.de](http://www.bvr.de)

## Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

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

## Schlichtungsstelle Bausparen

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.  
Schlichtungsstelle Bausparen  
Postfach 30 30 79  
10730 Berlin  
Internet: [www.schlichtungsstelle-bausparen.de](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de)

## SCHUFA Ombudsmann

Postfach 52 80  
65042 Wiesbaden  
Internet: [www.schufa-ombudsmann.de](http://www.schufa-ombudsmann.de)

## Ombudsstelle für Investmentfonds

Büro der Ombudsstelle des BVI  
Bundesverband Investment und Asset Management e. V.  
Unter den Linden 42  
10117 Berlin  
Internet: [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)

## Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V. (ehemals Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V.)

Postfach 64 02 22  
10048 Berlin  
Internet: [www.ombudsstelle.com](http://www.ombudsstelle.com)





### **Versicherungsombudsmann**

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

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

Ombudsmann Private Kranken-  
und Pflegeversicherung  
Postfach 06 02 22  
10052 Berlin  
Internet: [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

### **Regionale Schlichtungsstelle der Sparkassen in Baden-Württemberg sowie der LBS Südwest**

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg  
Am Hauptbahnhof 2  
70173 Stuttgart  
Internet: [www.sv-bw.de/schlichtung](http://www.sv-bw.de/schlichtung)

### **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.**

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle  
des Zentrums für Schlichtung e. V.  
Straßburger Str. 8  
77694 Kehl am Rhein  
Internet: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)





## Impressum

Herausgeber:

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e. V.

Postfach 11 02 72, 10832 Berlin

Tel.: 030 8192 0

Fax: 030 8192 222

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

Redaktion: Frank Lücke, Petra Ferrazzoli

Layout: doppel:punkt redaktionsbüro janet eicher, Bonn

Foto Titel: Adobe Stock, Fotograf: Fontanis

Fotos innen: VÖB, Hoffotografen

Stand: 31. Januar 2019

