

Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT
DER VERBRAUCHER-
SCHLICHTUNGSSTELLE 2020



Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT DER VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLE 2020



VORWORT

Die Arbeit des Ombudsmanns der Öffentlichen Banken hat auch in diesem Jahr wieder gezeigt, dass viele Streitigkeiten nicht durch staatliche Gerichte in Zeit raubenden und kostspieligen Prozessen geklärt werden müssen, die nicht selten entzweieude Wirkung haben. Oft geht es gar nicht um die Sache, sondern um persönlichere Ansprache und Aufklärung reiner Missverständnisse. Häufig hat man es auch mit schlichter Unkenntnis der Rechtslage zu tun oder mit einem Verbraucher, der einfach noch einmal von einer unabhängigen Stelle hören möchte, was in seiner Sache denn nun recht und billig ist. Durch ein wenig Nachgeben lässt sich in vielen Fällen eine befriedigende Lösung erzielen, vor allem dann, wenn die Beteiligten im Grunde ihr Rechtsverhältnis miteinander fortsetzen möchten. Dann braucht es oft nur eine vertrauenswürdige Person, die beiden Seiten einen Ausweg ohne Gesichterverlust weist. Für die Öffentlichen Banken sind dies Herbert Wagner und Jürgen Maruhn.

Beiden ist es dank solider Überzeugungsarbeit und fein austarierter Lösungsvorschläge auch im Berichtszeitraum wieder gelungen, für mehr Rechtsfrieden zu sorgen. Hierfür gebührt ihnen mein aufrichtiger Dank.

Rückblickend lässt sich sagen, dass die COVID-19-Pandemie entgegen ursprünglicher Erwartungen keinen Anstieg der Fallzahlen in 2020 zur Folge hatte. Und die mit 48 Prozent ausgesprochen hohe Zahl an Beschwerden, die sich bereits im Vorverfahren erledigt haben, von denen 80 Prozent zu Gunsten der Verbraucher ausgegangen sind, also noch bevor sie dem Ombudsmann vorgelegt werden mussten, sowie die 17 Prozent der Fälle, in denen Verbraucher einen zu Ihren Lasten ergangenen Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns akzeptiert haben, sprechen insgesamt für die hohe Wertschätzung, die das Schlichtungsverfahren inzwischen allgemein genießt.

Georg Baur
Mitglied der Geschäftsleitung



INHALT

Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken	6
Die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB	8
Das Streitbeilegungsverfahren	9
Verfahrensordnung	12
FIN-NET	17
Jahresrückblick 2020	18
Schlichtungsvorschläge	21
Die teilnehmenden Institute	26
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen	28
Kontaktdaten	30



Der Ombudsman der Öffentlichen Banken

Meinungsverschiedenheiten mit Verbrauchern wurden für die Öffentlichen Banken im Berichtsjahr von Herbert Wagner und Jürgen Maruhn geschlichtet. Herr Wagner übernahm sein Amt als Ombudsman der Öffentlichen Banken am 1. Januar 2016, Herr Maruhn

am 1. Februar 2017. 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.

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
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 ist ein wichtiger Baustein im Rahmen des Verbraucherschutzes. Die mir während meiner inzwischen fünfjährigen Tätigkeit als Ombudsman für die Verbraucherschlichtungsstelle der öffentlichen Banken vorgelegten Beschwerden sind sehr vielfältig. Sie spiegeln die volle Bandbreite der Beziehungen zwischen Verbrauchern und Banken wider. Die sich daraus ergebenden Konflikte können Verbraucher mit dem Schlichtungsverfahren in relativ kurzer Zeit juristisch fundiert beurteilen lassen. Von besonderer Bedeutung ist dabei, dass dies kostenlos geschieht. Ohne

diesen Weg würden nämlich viele Verbraucher von einer anderweitigen Überprüfung, sei es anwaltlich oder gerichtlich, wegen des damit verbundenen Kostenrisikos absehen. Die Kostenfreiheit des Schiedsverfahrens stärkt deshalb den Verbraucherschutz und trägt damit zum Rechtsfrieden bei.“



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
 2011 – 2018 Prüfer beim Prüfungsamt für die notarielle Fachprüfung bei der Bundesnotarkammer
 2013 Versetzung in den Ruhestand
 seit 2017 **Ombudsmann der Öffentlichen Banken**

„Das Amt des Ombudsmanns für den VÖB nehme ich nunmehr seit vier Jahren wahr. Die Zahl der mir vorgelegten Verfahren, in denen um einen Schlichtungsvorschlag gebeten wird, bewegt sich auf einem im wesentlichen gleichbleibend nicht unerheblichen Niveau. Hieraus kann geschlossen werden, daß diese Form einer vorgerichtlichen Streitschlichtung von den Bankkunden angenommen worden ist. Maßgebend hierfür dürfte sein, daß sich das Schlichtungsverfahren als kostengünstigere Alternative zur sonstigen – insbesondere gerichtlichen – Beilegung eines Streits in vielen

Bereichen bewährt hat. Dem Bankkunden wird mit diesem Verfahren die Möglichkeit eröffnet, im Vorfeld einer immer noch möglichen gerichtlichen Auseinandersetzung eine auf den maßgeblichen gesetzlichen Vorschriften beruhende, qualifizierte und unparteiische Beurteilung der Erfolgsaussichten ihres Begehrens zu erhalten. Darüber hinaus ist das Schlichtungsverfahren geeignet, unter Berücksichtigung von Treu und Glauben gegebenenfalls eine Lösung zu finden, die einen Ausgleich zwischen den Interessen des Bankkunden und denjenigen des Kreditinstituts 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 *Kontakt* 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 im Zusammenhang mit 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. In ihren Zuständigkeitsbereich fallen damit auch Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, zum Beispiel solche um den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags oder um die Kündigung solcher Verträge. Beide Stellen werden als behördliche Verbraucherschlichtungsstellen bezeichnet.

Ist eine Schlichtung gesetzlich vorgesehen, können neben Meinungsverschiedenheiten von Verbrauchern grundsätzlich auch solche von Nicht-Verbrauchern 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, grundsätzlich von der Universalschlichtungsstelle des Bundes 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 danach 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 Email 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 noch 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 *Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen*. 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, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, so informiert die Geschäftsstelle als



„nächstgelegenes System“ im Rahmen des grenzüberschreitenden europäischen Netzwerks 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 über das von ihm mit der Transaktion beauftragte deutsche Institut 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 Ableh-

nungsgrund besteht darüber hinaus, wenn der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist oder ein Gericht über ihn durch Sachurteil entschieden hat. Ein Schlichtungsverfahren ist außerdem unzulässig, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe – z. B. 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 wegen derselben Angelegenheit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wird bzw. wurde 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, nachdem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, 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 Überprüfung und ggf. Abänderung 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 Schlichtern¹⁾ 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 zuständigkeitshalber 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.

¹⁾ 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

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 Organisationen, die für die außergerichtliche 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. FIN-NET kann jede Stelle im Europäischen Wirtschaftsraum beitreten, die 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 2019 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/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_de abrufbar.



Jahresrückblick 2020

Im Jahr 2020 erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB insgesamt 484 Beschwerden und 61 Anfragen, was in etwa dem Vorjahresniveau entspricht.

Im Einzelnen stellt sich das Jahr 2020 in der Rückschau wie folgt dar:

	Anzahl	Anteil
Anzahl der eingegangenen Anfragen	61	
Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)	484	100 %
davon		
Wertpapiergeschäft	43	8,9 %
Kreditgeschäft - Hypothekarkredite	49	10,1 %
Kreditgeschäft - Investitions-/Konsumentenkredite	19	3,9 %
Zahlungsverkehr - kartengebunden	68	14,1 %
Zahlungsverkehr - Kontoführung	105	21,7 %
Spargeschäft	49	10,1 %
Kündigung Bausparvertrag	75	15,5 %
Gebühren/Entgelte	44	9,1 %
Vermittlung von Beteiligungen an geschlossenen Fonds	4	0,8 %
Basiskonto	3	0,6 %
Kontowechsel	1	0,2 %
Diverses	24	5,0 %
Grenzübergreifende Streitigkeiten	14	2,9 %



	Anzahl	Anteil
Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)	483	100 %
Anzahl der nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegebenen Anträge	49	10 %
Anzahl der vom Antragsteller zurückgenommenen Anträge (§ 7 Abs. 2 FinSV)	91	19 %
Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge	55	11 %
davon		
1. Kein ausreichender Antrag	1	
2. Unzuständigkeit	2	
3. Schlichtungsverfahren bereits bei anderer Verbraucherschlichtungsstelle	1	
4. Anhängigkeit bei Gericht	1	
5. Verjährung des Anspruchs	4	
6. Ungeklärte grundsätzliche Rechtsfrage	3	
7. Notwendigkeit einer Beweisaufnahme	43	
Anzahl der Anträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben	143	30 %
Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	35	7 %
Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren, weil die Parteien den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben	110	23 %
Durchschnittliche Dauer der Verfahren		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	24	Tage
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	100	Tage
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	nicht bekannt	
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	nicht bekannt	



Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen

Auffallend war die deutliche Zunahme von Beschwerden im Berichtszeitraum über fehlende Warnungen vor bzw. Sicherheitsvorkehrungen gegen betrügerische, zumeist ausländische Unternehmen, die im Internet mit dem Versprechen substantieller Geldvermehrung in kürzester Zeit und ohne Risiko, bzw. des Aufbaus intensiver bis intimer Kontakte bzw. Beziehungen um die Überweisung größerer Geldbeträge werben.

Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten

Soweit die Beschwerdeführer – wie meist – angaben, die fraglichen Portale seien in Finanz- bzw. Bankkreisen bereits als betrügerische Unternehmen bekannt gewesen, waren diese Behauptungen stets zu pauschal, um einerseits daraus konkrete Pflichtverletzungen der betroffenen Institute ableiten und andererseits den Instituten bestimmte Maßnahmen zur Vermeidung derartiger Streitigkeiten empfehlen zu können. Davon abgesehen ist kaum nachvollziehbar, dass solche Formen des Anlagebetrugs ausschließlich in Bankkreisen, nicht aber zugleich auch einer breiteren Öffentlichkeit bekannt gewesen sein sollen, ohne dass auch die Beschwerdeführer die Möglichkeit gehabt hätten, sich vorab über die Risiken derartiger Geschäfte zu informieren. Die Prüfung, ob der erhoffte Zweck des in Aussicht genommenen Geschäfts auch erreicht werden kann, und damit die Vermeidung entsprechender Streitigkeiten dürfte daher zuvörderst dem mündigen Verbraucher selbst obliegen.

Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Wie schon im Jahr 2019, erreichte die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB auch im Berichtszeitraum wieder nur eine geringe Zahl grenzübergreifender Anträge. So gingen in der Geschäftsstelle als „nächstgelegenes System“ eine und als „zuständigem System“ vierzehn grenzüberschreitende Beschwerden ein. Fünf der Beschwerden, welche die Verbraucherschlichtungsstelle als „zuständiges System“ erreichten, wurden wieder zurückgenommen, weitere fünf Beschwerden konnten bereits im Vorverfahren, also ohne dass sie dem Ombudsmann vorgelegt werden mussten, im Sinne der Antragsteller geregelt werden, in drei Fällen unterbreitete der Ombudsmann den Parteien einen Schlichtungsvorschlag, einmal zugunsten des Beschwerdeführers, einmal zu dessen Ungunsten, und in einem Fall wurde die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens vom Ombudsmann abgelehnt.

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

Kreditgeschäft

Das Recht zur Erhöhung des Tilgungssatzes und seine Auslegung

Die Beschwerdeführer unterhielten bei der Bank zwei Immobilier-Verbraucherdarlehensverträge. Während der eine Vertrag keine Änderung des Tilgungssatzes vorsah, enthielt der andere, für den die Parteien einen festen Zinssatz in Höhe von 1,5 % p. a. bis 2023 und eine anfängliche Tilgung von 13,56 % p. a. vereinbart hatten, woraus sich für diesen Vertrag eine monatliche Rate von 376 € ergab, folgende Bestimmung:

Der Darlehensnehmer hat während der Dauer der ersten Zinsfestschreibung das Recht, den Tilgungssatz zweimal kostenfrei zu ändern. Dabei ist jeweils ein Tilgungssatz von mindestens 2,00 % bis maximal 5,00 % des ursprünglichen Darlehensnennbetrags zu wählen.

Ohne weitere Begründung forderten die Beschwerdeführer unter Berufung auf diese Bestimmung zunächst, die Summe der für beide Verträge zu zahlenden Monatsraten auf insgesamt 750 € zu ändern. Auf Nachfrage modifizierten sie ihr Begehren dahin, nur für den Vertrag mit der fraglichen Bestimmung die monatliche Rate auf 501 € zu erhöhen. Die Bank trat diesem Begehren entgegen und verwies darauf, dass die zitierte Bestimmung keine Erhöhung um, sondern lediglich auf einen Tilgungssatz von 2 bis 5 % enthalte, wobei der Tilgungssatz jährlich, und nicht monatlich zu verstehen sei. Da die Tilgungssatz der Beschwerdeführer bereits 13,56 % pro Jahr betrage, würde eine Anpassung auf 5 % pro Jahr keine Erhöhung, sondern eine Verringerung der jährlichen Tilgungsleistung bedeuten. Umgekehrt ergäbe sich ein jährlicher Tilgungssatz von 60 %, würde der monatliche Tilgungssatz auf 5 % angepasst werden, was so auch die Beschwerdeführer nicht hätten verstanden haben können. Im Ergebnis sei die fragliche Klausel daher im Fall der Beschwerdeführer nicht anwendbar.

Dies sah auch der Ombudsmann so. Seiner Ansicht nach entfalte die maßgebliche Bestimmung im Verhältnis zu den Beschwerdeführern keine praktische Wirkung. Die Bestimmung sei offensichtlich dazu vorgesehen, Kunden, die einen niedrigeren Tilgungssatz vereinbart hätten, die

Möglichkeit zu geben, einmal während der Festschreibungsphase die jährliche Tilgung auf 2,00 % bis maximal 5,00 % des ursprünglichen Darlehensnennbetrags zu erhöhen. Eine wortlautgetreue Anwendung der Bestimmung würde sich, worauf die Bank zu Recht hingewiesen habe, damit eher zum Nachteil der Beschwerdeführer auswirken.

Kein Recht zur Darlehenskündigung infolge Umsetzung der PSD II

Anlass der Beschwerde war ein Schreiben der Bank, in dem diese auf Änderungen diverser Vertragsbedingungen hinwies, die im Hinblick auf die Vorgaben der Zweiten EU-Zahlungsdiensterichtlinie notwendig geworden waren. Ausdrücklich hingewiesen wurde auf Änderungen der

- Bedingungen im Onlinebanking
- Bedingungen für die Girokarte (Debitkarte)
- Bedingungen für die Kreditkarten
- Bedingungen für Zahlungen mittels Lastschrift
- Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Das Schreiben endete mit den Worten: „Wir möchten Sie als Kunden nicht verlieren, müssen Sie aber auf Ihr Recht zur fristlosen und kostenfreien Kündigung des von den Änderungen betroffenen Zahlungsdiensterahmenvertrags hinweisen.“ Hieraus leiteten die Beschwerdeführer die Einräumung eines Rechts zur fristlosen und kostenfreien Kündigung ihres Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrags mit der Bank ab. Die Bank wies die Kündigung zurück. Die gesetzlichen Kündigungsrechte von Darlehensnehmern ergäben sich aus §§ 488, 491 ff. BGB beziehungsweise § 314 BGB. Die Anpassung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen sei darin nicht als Kündigungsgrund vorgesehen. Die vorgenommenen Anpassungen würden auch nicht soweit in den Darlehensvertrag mit den Beschwerdeführern eingreifen, dass ein gesetzlicher Kündigungsgrund erfüllt wäre.

Der Ombudsmann konnte den Beschwerdeführern nicht helfen. Das von diesen in Anspruch genommene Recht zur (vorzeitigen) Kündigung ihres Darlehensvertrags lasse sich aus besagtem Anschreiben nicht herleiten. Wie schon der Betreff des Schreibens zeige, gehe es um die Änderung der im Zusammenhang mit Zahlungskonten und Kreditkarten stehenden Vertragsbedingungen. Die Ände-

rungen würden im weiteren Text in ihren Auswirkungen eindeutig und unmissverständlich dargelegt. Betroffen seien alle Bedingungen, auf die sich die Zweite Zahlungsdiensterichtlinie, das heißt deren Vorgaben, die nunmehr bei unbaren Zahlungen im Internet, durch Einsatz von Debit- und Kreditkarten sowie im SEPA-Basis-Lastschriftverfahren zu beachten seien, unmittelbar auswirken würden. Da allgemeine und übergreifende Bestimmungen auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufwiesen, hätten auch diese geändert werden müssen. Bei vernünftiger Betrachtung aus der Sicht eines unbeteiligten Dritten sei somit für die von den Beschwerdeführern vorgenommene Interpretation, das von der Bank angebotene Kündigungsrecht habe sich nicht allein auf diejenigen Geschäftsbeziehungen beziehen sollen, die von den Änderungen betroffen seien, kein Raum. Dies ergäbe sich im Übrigen auch unmittelbar daraus, dass sich die Bank im Rahmen ihres Hinweises auf die Kündigungsmöglichkeit ausdrücklich auf den betroffenen Zahlungsdiensterahmenvertrag beziehe.

Widerrufsbelehrung bei verspäteter Annahme eines Darlehensangebots

Den Beschwerdeführern wurden Ende 2008 zwei Eigentumswohnungen zum Kauf angeboten. Die selbständigen Handelsvertreter, die den Verkauf der Wohnungen vermittelten, vermittelten auch eine Finanzierung für die Wohnungen bei der Bank. Am 29. Dezember 2008 übersandte diese den Beschwerdeführern ein bereits von ihr unterzeichnetes Darlehensangebot, das auch eine Widerrufsbelehrung enthielt. Das Angebot war bis zum 8. Januar 2009 befristet. Die Beschwerdeführer unterschrieben das Darlehensangebot am 7. Januar 2009, nachdem der notarielle Kaufvertrag am 6. Januar 2009 geschlossen worden war. Bei der Bank ging das unterschriebene Darlehensangebot am 15. Januar 2009 ein, woraufhin diese den Beschwerdeführern am 19. Januar 2009 mitteilte:

Unser Darlehensangebot war bis zum 08.01.2009 befristet. Ihre Annahme vom 07.01.2009 (Eingang in unserem Hause am 15.01.2009) stellt nach den Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) einen neuen Antrag dar, den wir hiermit ausdrücklich annehmen.

Der Darlehensvertrag ist zu den Bedingungen unseres Darlehensangebotes vom 29.12.2008 zustande gekommen. ...

Danach kam es zur Auszahlung der Darlehensvaluta. Im Jahr 2014 wurde die Verkäuferin der Wohnungen wegen arglistiger Täuschung zu einer Schadensersatzzahlung Zug um Zug gegen Rückübertragung des Eigentums an den Wohnungen verurteilt. 2016 widerriefen die Beschwerdeführer den Darlehensvertrag gegenüber der Bank, die den Widerruf zurückwies. Gestützt auf ihren Widerruf verlangten die Beschwerdeführer mit ihrer Beschwerde die Rückabwicklung des Darlehensvertrags, also die Rückzahlung der von ihnen an die Bank geleisteten Zahlungen zuzüglich einer Nutzungsentschädigung Zug um Zug gegen Übertragung der Wohnungen an die Bank, da insoweit ein verbundenes Geschäft vorgelegen habe. Sie waren der Auffassung, dass mit ihrem Angebot vom 7. Januar 2009 neue Vertragsverhandlungen begonnen hätten und damit auch neue Informations- und Belehrungspflichten für die Bank entstanden seien. Die im Angebot der Bank vom 29. Dezember 2008 enthaltene Widerrufsbelehrung sei mit Ablauf des 7. Januar 2009 hinfällig geworden. Die Bank hielt dagegen, dass die von ihr erteilte Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß gewesen sei und es am 19. Januar 2009 auch keiner neuen Widerrufsbelehrung bedurft habe.

Dem schloss sich der Ombudsman an. Seiner Auffassung nach entspreche die im Darlehensangebot der Bank vom 29. Dezember 2008 enthaltene Widerrufsbelehrung den gesetzlichen Anforderungen. Indem die Beschwerdeführer dieses Angebot vorbehaltlos unterschrieben und mit der verspäteten Übermittlung an die Bank insoweit ein eigenes Angebot abgegeben hätten, sei der vollständige Inhalt des ursprünglichen Angebots einschließlich der Widerrufsbelehrung Inhalt ihres nun neuen Angebots, und mit der uneingeschränkten Annahme dieses Angebots durch die Bank dessen Inhalt auch Gegenstand des Darlehensvertrags zwischen den Parteien geworden. Die Widerrufsbelehrung, deren Erhalt in Textform die Beschwerdeführer mit ihrer Unterschrift ausdrücklich anerkannt hätten, habe damit auch für ihr eigenes Angebot und für den auf dieser Grundlage zustande gekommenen Vertrag gegolten. Einer erneuten Belehrung habe es daher nicht bedurft. Nach § 355 Abs. 2 BGB in der damaligen Fassung sei nämlich nur erforderlich, dass dem Verbraucher vor Vertragsschluss eine Belehrung über sein Widerrufsrecht in Textform mitgeteilt worden sei. Dies sei hier geschehen.



Kein Deckel für die Vorfälligkeitsentschädigung

Der Beschwerdeführer hatte im Jahr 2015 zur Finanzierung eines Baugrundstücks bei dem Institut einen Bausparvertrag abgeschlossen und diesen mit einem Darlehen des Instituts in Höhe von 30.000 € bis zur Zuteilung des Bausparvertrags vorfinanziert. Der Zinssatz für dieses Darlehen war bis zur Zuteilung gebunden, also fest. Der Vertrag hatte eine Laufzeit von gut 9 Jahren. Als Sicherheit für das Darlehen diente das jeweilige Sparguthaben aus dem Bausparvertrag. Noch vor Ablauf der Sollzinsbindung informierte der Beschwerdeführer das Institut darüber, dass er das Grundstück verkaufen und das Darlehen vorzeitig ablösen wolle. Das Institut teilte ihm daraufhin die Höhe der auf ihn zukommenden Vorfälligkeitsentschädigung mit. Mit seiner Beschwerde begehrte der Beschwerdeführer eine Neuberechnung der Entschädigung. Er war der Ansicht, dass sich diese nach § 502 BGB nur auf 1% des zurückzuzahlenden Betrags belaufen dürfe. Bei dem Darlehen handele es sich nämlich nur um ein allgemeines Verbraucherdarlehen und nicht um ein Immobiliardarlehen, da es an einer grundbuchlichen Absicherung fehle. Außerdem liege der Effektivzinssatz weit über dem damaligen Zins für Immobiliardarlehen. Das Institut wies die Forderung zurück. Bei dem Darlehen handele es sich auch ohne Absicherung durch ein Grundpfandrecht um ein Immobiliardarlehen. Einem grundpfandrechtlich gesicherten Darlehen stehe nach dem Bausparkassengesetz ein grundpfandrechtlich ungesichertes Darlehen einer Bausparkasse gleich, wenn eine Sicherung wegen der geringen Höhe des Darlehensbetrages nicht erforderlich erscheine und daher von einer solchen Sicherheit abgesehen werde. Dies sei unter anderem bei Vorfinanzierungsdarlehen der Fall, wenn der Darlehensbetrag 30.000 € nicht überschreite. Zwar liege der effektive Zinssatz über dem damaligen Durchschnittzinssatz aus den Monatsberichten der Deutschen Bundesbank für grundpfandrechtlich gesicherte Darlehen mit einer Laufzeit von 5 bis 10 Jahren, aber weit unter dem Durchschnittzinssatz für allgemeine Konsumentenkredite. Die Überschreitung des Durchschnittzinssatzes für grundpfandrechtlich gesicherte Darlehen rechtfertige sich aber gerade aus dem vorliegenden Fehlen einer grundbuchlichen Sicherung und der daraus resultierenden Notwendigkeit von Risikozuschlägen, die zu einer Erhöhung des Effektivzinssatzes führten.

Dem schloss sich der Ombudsmann an. Das Institut führe zutreffend aus, dass das in Rede stehende Vorfinanzierungsdarlehen auch ohne grundpfandrechtliche Absicherung nach § 503 Abs. 1 BGB a. F. ein Immobiliardarlehen darstelle aufgrund der hiernach gemäß § 7 Abs. 4 Nr. 2 des Bausparkassengesetzes zulässigen Ausnahme. Auch die Höhe des Effektivzinssatzes stehe dem nicht entgegen, da zu berücksichtigen sei, dass mit der Gleichstellung unbesicherter Darlehen in § 503 Abs. 1 BGB a. F. eine Ausnahme vom Grundsatz der Absicherung von Immobiliardarlehen geschaffen worden sei. Dem aber könne nur durch einen höheren Zinssatz Rechnung getragen werden, ohne dass das Darlehen die Eigenschaft als Immobiliardarlehen wieder verliere, solange der Zinssatz noch erheblich unter dem für entsprechende nicht abgesicherte Konsumentenkredite bleibe. Die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung des Instituts lasse somit keinen Fehler erkennen. Insbesondere sei § 502 BGB vorliegend nicht anwendbar. Sofern der Beschwerdeführer allerdings weiterhin die vorzeitige Ablösung des bis zur Zuteilung des Bausparvertrags zinsgebundenen Vorfinanzierungsdarlehens begehere, bedürfe es einer neuen, auf das dann gewünschte Ablösdatum bezogenen Berechnung.

Gebühren und Entgelte

Der Preis für die Abtretung einer Grundschuld

Die Beschwerdeführer hatten 1998 zwei Darlehen bei der Bank aufgenommen. Zur Sicherung der Rückzahlungsansprüche der Bank wurden zu Lasten des mit diesen Darlehen finanzierten Grundstücks der Beschwerdeführer zwei Grundschulden im Grundbuch eingetragen. Zum 1. Januar 2019 erfolgte nach Kündigung der Darlehen durch die Beschwerdeführer die Ablösung des Restkapitals durch eine Drittbank. Gemäß des von dieser erteilten Treuhandauftrags trat die Bank die beiden Grundschulden in entsprechender Höhe an die Drittbank ab und berechnete den Beschwerdeführern hierfür ein Entgelt von jeweils 200 € pro Abtretung, insgesamt also 400 €, den die Beschwerdeführer auch entrichteten. Unter Berufung auf das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 10. September 2019 (XI ZR 7/19) forderten die Beschwerdeführer diesen Betrag mit ihrer Beschwerde wieder zurück. Die Bank lehnte eine Erstattung ab und berief sich hierfür auf ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wonach die Freigabe der Sicherheiten durch die Bank beschränkt werde auf eine (teilweise) Löschung oder einen (teilweisen) Verzicht. Dies stehe im Einklang mit dem Urteil des Bundesgerichtshofs vom 18. Juli 2014 (V ZR 178/13), weshalb die hiervon abweichende, von den Beschwerdeführern gewünschte Übertragung der Sicherheiten auf eine andere Bank eine Sonderleistung darstelle, für die ein angemessenes Entgelt erhoben werden könne.

Der Ombudsman sah dies anders und sprach den Beschwerdeführern einen Anspruch nach § 812 Abs. 1 BGB auf Rückerstattung der Entgelte zu, da diese unzulässig seien. Habe der Darlehensnehmer dem Darlehensgeber eine Grundschuld zur Sicherung seiner Ansprüche bestellt, so stehe ihm als Sicherungsgeber aus der Sicherungsabrede ein Anspruch auf Rückgewähr des Sicherungsmittels zu, wenn der Darlehensgeber die Sicherung nicht mehr benötige. Dabei könne der Darlehensnehmer grundsätzlich frei wählen, ob er eine Löschungsbewilligung, eine löschungsfähige Quittung oder die Abtretung der Grundschuld an sich oder einen Dritten wünsche (Urteil des Bundesgerichtshofs vom 24. April 2017 (XI ZR 207/17)). Vorliegend werde dieses

Wahlrecht dem Darlehensnehmer durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank – bis auf einen hier nicht einschlägigen Ausnahmefall – beschnitten und eine Abtretung als Sonderleistung behandelt, für die ein Entgelt verlangt werde. Nach dem Urteil des Bundesgerichtshofs vom 10. September 2019 (XI ZR 7/19) stelle eine nach der Sicherungsabrede geschuldete Leistung zur Freigabe der Sicherheit aber keine bepreisbare Sonderleistung dar. Die Bestimmung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank, nach der die Abtretung als eine Form der Freigabe von Sicherheiten ausgeschlossen werde, sei gemäß § 307 Abs. 1 BGB unwirksam, weil sie den Darlehensnehmer in seiner aus §§ 262 ff. BGB folgenden Wahlfreiheit in Bezug auf die Art der Sicherheiten-Freigabe entgegen Treu und Glauben unangemessen benachteilige. Die Ablösung eines bestehenden Darlehens durch eine andere Bank sei ein häufiger Vorgang in der finanzwirtschaftlichen Praxis, der nicht zuletzt den Wettbewerb unter den Banken fördere und damit den Verbrauchern diene. Dabei sei ein Darlehensnehmer regelmäßig darauf angewiesen, dem ablösenden Institut die bislang der Besicherung des Altdarlehens dienende Sicherheit zur Verfügung zu stellen, wozu er auf die Mitwirkung der bisherigen Darlehensgeberin bei der Übertragung angewiesen sei. Mit der in Rede stehenden Klausel erschwere die Bank dem Beschwerdeführer die ihm zustehende Wechselmöglichkeit unangemessen, indem sie ihre Mitwirkung, zu der sie grundsätzlich unentgeltlich verpflichtet sei, als vergütungspflichtige Sonderleistung deklariere. Dem stehe auch die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 18. Juli 2014 (V ZR 178/13) nicht entgegen. In ihr werde unter Randnummer 18 ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Frage, inwieweit eine Beschränkung des Wahlrechts durch Allgemeine Geschäftsbedingungen auch dann unwirksam sei, wenn – wie bei einer Umschuldung – Eigentümer und Sicherungsgeber personengleich seien, nicht zur Entscheidung gestanden habe.



Aufwendungsersatzpauschale für eine OUR-Überweisung

Der Beschwerdeführer hatte in den Jahren 2018 und 2019 von seinem Girokonto bei der Bank insgesamt drei Überweisungen in Höhe von zweimal 70 und einmal 200 CHF an ein Konto bei einer Bank in der Schweiz mit dem Zusatz „OUR“ getätigt. Überweisungen können grundsätzlich als SHARE-Überweisungen oder als OUR-Überweisungen vorgenommen werden. Bei einer SHARE-Überweisung, dem Standardfall, erfolgt eine Entgeltteilung, d. h. Zahler und Zahlungsempfänger tragen jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte. Bei einer OUR-Überweisung dagegen trägt der Zahler alle Entgelte. Für die Ausführung der Überweisungen hatte die Bank dem Beschwerdeführer neben dem Entgelt von 12,50 € für eine Überweisung in CHF noch jeweils eine Aufwendungsersatzpauschale in Höhe von 25 € für die beiden Vorgänge aus 2019 und von 20 € für den Vorgang aus 2018 berechnet. Mit seiner Eingabe wandte sich der Beschwerdeführer gegen die Erhebung der Aufwendungsersatzpauschalen in Höhe von insgesamt 70 €, da bei der Empfängerbank in der Schweiz keine Gebühren angefallen seien, welche die deutsche Bank als eigenen Aufwand hätte an ihn weitergeben können. Die Erhebung einer allgemeinen Pauschale aber sei unzulässig, da sie gegen eine EU-Verordnung vom 19. März 2019 verstoße. Sie sei als „heimliche Einnahmequelle“ für einen Verbraucher zudem nicht transparent und damit gemäß § 307 BGB unwirksam. Dem trat die Bank entgegen. Zur Erhebung der Pauschale sei sie nach ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis, das den Kunden ausreichend über sämtliche Entgelte informiere und im Internet in der gesetzlich vorgeschriebenen Weise zur Verfügung gestellt werde, berechtigt. Die Pauschale sei zulässig vereinbart. Dies gelte auch, wenn tatsächlich keine oder geringere Spesen anfielen. Die vom Beschwerdeführer erwähnte EU-Verordnung gelte erst ab dem 19. April 2020.

Der Ombudsmann sah die Bank in der Pflicht zur Erstattung der erhobenen Aufwendungsersatzpauschalen. Die Ausführung von Überweisungen im Rahmen eines Girovertrages gehöre zu den Hauptleistungen der Bank nach dem zugrundeliegenden Zahlungsdiensterahmenvertrag mit dem Beschwerdeführer gemäß §§ 675 c, 675 f Abs. 2 BGB. Das Preis- und Leistungsverzeichnis bepreise somit

entsprechend § 675 f Abs. 5 BGB unmittelbar eine Hauptpflicht der Bank aus dem Giroverhältnis, weshalb die entsprechende Klausel gemäß § 307 Abs. 3 BGB im Grundsatz keiner allgemeinen Inhaltskontrolle nach § 307 Abs. 1 und 2 BGB unterfalle. Auch wenn sie unmittelbar den Preis für eine vertragliche Hauptleistung festlege, bleibe die Klausel nach § 307 Abs. 3 BGB aber für den Fall kontrollfähig, dass sie von einer gesetzlichen Preisregelung abweiche. Eine solche zu Gunsten des Verbrauchers zwingende gesetzliche Preisregelung stelle § 312 a Abs. 4 Nr. 2 BGB dar. Danach sei eine Vereinbarung, durch die ein Verbraucher verpflichtet werde, ein Entgelt dafür zu zahlen, dass er ein bestimmtes Zahlungsmittel, hier eine Überweisung, nutze, dann unwirksam, wenn das vereinbarte Entgelt über die Kosten hinausgehe, die der Bank durch die Nutzung des Zahlungsmittels entstünden. Die so entstehenden Kosten stellten die Obergrenze des vereinbarungsfähigen Entgelts dar. Die Regelung sei nach § 312 Abs. 5 BGB bei Bankdienstleistungen im Rahmen eines fortlaufenden Vertrags auf jeden einzelnen Vorgang anwendbar. Nach § 312 Abs. 4 Nr. 2 BGB sei somit die nach dem Preis- und Leistungsverzeichnis getroffene pauschale Entgeltvereinbarung von 20 bzw. 25 € für jede OUR-Überweisung unabhängig davon, ob Fremdkosten anfallen oder nicht, unwirksam. Auch wenn bei der Ermittlung und Berechnung von umlagefähigen Kosten sich eine gewisse Unschärfe nicht vermeiden lasse und damit hinnehmbar sei, rechtfertige dies nicht, pauschaliert auch dann Fremdkosten anzusetzen, wenn diese gar nicht angefallen seien. Dass aber die Empfängerbank in der Schweiz keine Kosten geltend gemacht habe, sei von der Beschwerdegegnerin nicht bestritten worden. Diese sei daher verpflichtet, dem Beschwerdeführer die rechtsgrundlos erhobenen Entgelte von insgesamt 70 € zu erstatten.



Die teilnehmenden Institute

Stand: 31. Januar 2021

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

Deutsche Kreditbank AG
Berlin

Hamburgische Investitions- und Förderbank (IFB)
Hamburg

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 a. M./ Erfurt

Landwirtschaftliche Rentenbank
Frankfurt a. 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

Ritterschaftliches Kreditinstitut Stade

Stade

SaarLB Landesbank Saar

Saarbrücken

Saarländische Investitionskreditbank AG – SIKB

Saarbrücken

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



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

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Referat ZR 3
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
Internet: 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

Ombudsmann der privaten Banken

Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Internet: www.bankenombudsmann.de

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstr. 4
10785 Berlin
Internet: www.bvr.de

Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.
Schlichtungsstelle
Charlottenstr. 47
10117 Berlin
Internet: www.dsgv.de

Schlichtungsstelle Bausparen

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.
Schlichtungsstelle Bausparen
Postfach 30 30 79
10730 Berlin
Internet: www.schlichtungsstelle-bausparen.de

SCHUFA Ombudsmann

Postfach 52 80
65042 Wiesbaden
Internet: 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

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.

Postfach 61 02 69
10924 Berlin
Internet: www.ombudsstelle.com



Versicherungsombudsmann

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

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Ombudsmann Private Kranken-
und Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22
10052 Berlin
Internet: 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

Universalschlichtungsstelle des Bundes Zentrum für Schlichtung e. V.

Universalschlichtungsstelle des Bundes
Zentrum für Schlichtung e. V.
Straßburger Str. 8
77694 Kehl am Rhein
Internet: www.universalschlichtungsstelle.de



Kontaktdaten

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
Internet: www.voeb.de

Leiter: Frank Lücke
Sachbearbeiterin: Petra Ferrazzoli



Impressum

Herausgeber:

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e. V.

Postfach 11 02 72, 10832 Berlin

Tel.: 030 8192 0

www.voeb.de

Redaktion: Frank Lücke, Petra Ferrazzoli

Layout: doppel:punkt redaktionsbüro janet eicher, Bonn

Foto Titel: Adobe Stock, Fotograf: Mongkolchon

Fotos innen: Hoffotografen und Adobe Stock, Fotograf: Rawpixel.com, Fontanis

Stand: 31. Januar 2021

