



## Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT  
DER VERBRAUCHER-  
SCHLICHTUNGSSTELLE 2021



# Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT  
DER VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLE 2021



## VORWORT

Lange sah es so aus, als würde das Geschäftsjahr 2021 für unsere Verbraucherschlichtungsstelle ein ganz normales werden. Dass das gesellschaftliche Leben infolge der andauernden COVID-19-Pandemie über weite Strecken heruntergefahren war, blieb ohne spürbare Effekte auf die Beschwerdebereitschaft der Verbraucher. Dies blieb auch so, als der Bundesgerichtshof am 27. April 2021 urteilte, dass eine Klausel in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) einer Bank, die ohne inhaltliche Einschränkung die Zustimmung des Kunden zu Änderungen der Bedingungen fingiert, unzulässig sei. Die Bedeutung sowie die Auswirkungen dieser Entscheidung sind erheblich, da die Unwirksamkeit nicht nur den Änderungsmechanismus als solchen, sondern auch sämtliche darauf beruhenden Vertragsänderungen wie zum Beispiel die Erhöhung von Entgelten erfasst. Vereinzelt Beschwerden zu dieser Thematik erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle indes erst ab September, um dann, wohl mit Blick auf eine möglicherweise drohende Verjährung, ab Mitte November immer zahlreicher zu werden. Am Ende des Geschäftsjahres lag das Beschwerdeaufkommen gut 75 % über dem sonst üblichen, woran die Beschwerden im Zusammenhang mit dem AGB-Änderungsmechanismus ihren nicht ganz unwesentlichen Anteil hatten. Vor diesem Hintergrund freue ich mich ganz besonders, dass zum Ende des Geschäftsjahres die erste Stufe der weiteren Digitalisierung der internen Prozesse unseres Schlichtungsver-

fahrens erfolgreich abgeschlossen werden konnte. Die Straffung der internen Abläufe in der Geschäftsstelle wird es dieser ermöglichen, noch effizienter zu arbeiten.

Eine weitere Veränderung betrifft unsere Ombudsleute. Nach sechs Jahren und zwei Amtszeiten hat Herbert Wagner zum 31. Dezember 2021 sein Amt niedergelegt. Seine in der Diktion stets klaren Vorschläge zur Schlichtung, die sich immer auf ein unbestechliches Judiz gründeten und geleitet waren von dem Bestreben, einen gerechten Interessenausgleich zwischen den Parteien zu schaffen, haben wesentlich zu der hohen Akzeptanz beigetragen, die unsere Verbraucherschlichtungsstelle bei Verbrauchern wie bei Kreditinstituten genießt. Für seine hervorragende Arbeit möchte ich mich an dieser Stelle recht herzlich bedanken. Ich bin froh, dass es uns gelungen ist, mit Dr. Christoph Rennig einen würdigen Nachfolger zu finden, der am 1. Januar 2022 sein Amt angetreten hat und dem ich auf diesem Wege eine allzeit glückliche Hand wünsche.

Georg Baur  
Mitglied der Geschäftsleitung



## INHALT

Der Ombudsman der Öffentlichen Banken	5
Die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB	8
Das Streitbeilegungsverfahren	9
Verfahrensordnung	12
FIN-NET	17
Jahresrückblick 2021	18
Schlichtungsvorschläge	21
Die teilnehmenden Institute	27
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen	29
Kontaktdaten	31



## 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. Zum 31. Dezember hat Herbert Wagner sein Amt niedergelegt. Zu seinem Nachfolger wurde Dr. Christoph Rennig bestellt, der sein Amt am 1. Januar 2022 angetreten hat.

### 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 **Ombudsman der Öffentlichen Banken**

*„Die jüngste Entscheidung des Bundesgerichtshofes zur Frage der notwendigen Zustimmung des Bankkunden zur Änderung der Bedingungen seiner Bank führt erneut zu einer Vielzahl von Streitigkeiten zwischen den Beteiligten.*

*Die Unabhängigkeit der Ombudsleute bietet auch hier die Gewähr für eine unparteiische Beurteilung der Sach- und Rechtslage. Der Kunde kann sich sicher sein, dass seine Beschwerde sorgfältig geprüft und seinem Anliegen Rechnung getragen wird.*

*Voraussetzung allerdings ist, dass auch die rechtlichen Möglichkeiten dafür gegeben sind und der zugrundeliegende Sachverhalt als hinreichend geklärt angesehen werden kann. Auch in diesem Rahmen eröffnet das Schlichtungsverfahren somit einen erfolgversprechenden Weg zur außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und seiner Bank.“*



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  
 2016 – 2021 **Ombudsmann der Öffentlichen Banken**

*„Die sechsjährige Tätigkeit als Ombudsmann für die Verbraucherbeschwerdestelle des Verbands Öffentlicher Banken Deutschlands stellte eine abwechslungsreiche Herausforderung dar.*

*Zu Beginn Anfang 2016 gab es eine außerordentliche Häufung von Beschwerden gegen die Erhebung von Bearbeitungsgebühren für Darlehen. Ausgangspunkt hierfür war die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 13. Mai 2014 (XI ZR 405/12), mit der die Erhebung einer Bearbeitungsgebühr für Darlehen für unzulässig erklärt wurde. Das hatte zur Folge, dass zahlreiche Verbraucher diese nun von ihren Banken zurückforderten.*

*Auch andere Urteile des Bundesgerichtshofs waren immer wieder der Hintergrund von Beschwerdewellen. Als jüngstes Beispiel ist die Entscheidung vom 27. April 2021 (XI ZR 26/20) zu nennen zur Unwirksamkeit von Klauseln, die die Zustimmung des Kunden bei einer Änderung der AGB der Bank fingieren. Auf sie gestützt werden in zahlreichen Fällen insbesondere Kontogebühren zurückgefordert.*

*Daneben konnten aber auch wirtschaftliche Entwicklungen oder Ereignisse eine Beschwerdewelle auslösen. So war z.B. die Niedrigzinsphase für die Bausparkassen vermehrt Anlass, alte Bausparverträge mit einem hohen Zinssatz für Bausparguthaben zu kündigen. Das wiederum stieß bei vielen Betroffenen auf Unverständnis und sie wandten sich mit ihren Beschwerden dagegen. Als*

*Ereignis kann der Wirecard-Skandal genannt werden. Bei seinem Bekanntwerden versuchten zahlreiche Anleger noch ihre Aktien abzustoßen, was teilweise zu einer Überlastung der Systeme führte, so dass die Order nicht mehr rechtzeitig ausgeführt werden konnten. Die dadurch entstandenen Schäden waren dann Gegenstand verschiedener Beschwerden.*

*Neben diesen Wellenbewegungen gab es viele unterschiedliche Einzelbeschwerden. Oft wurde man darin mit besonderen Schicksalen konfrontiert. Besonders hervorzuheben sind dabei die Fälle, in denen Verbraucher durch Internetbetrüger per Onlinebanking um ihre Ersparnisse gebracht wurden und in ihrer Verzweiflung nun meinten, hierfür die Bank verantwortlich machen zu können.*

*In diesen sowie allen übrigen Fällen bot das Schlichtungsverfahren für den Verbraucher die Möglichkeit, in relativ kurzer Zeit eine kostengünstige qualifizierte Beurteilung seiner Beschwerde zu erhalten. Immer wieder konnte sein Begehren dabei auch mit dem Schlichtungsvorschlag unterstützt werden. Selbst wenn seinen Vorstellungen jedoch nicht entsprochen werden konnte, hat der Schlichtungsspruch aber noch bewirkt, ihm den rechtlichen Hintergrund des Handelns der Bank verständlich und vielleicht auch einsichtig zu machen. So diente die Tätigkeit als Ombudsmann dem Verbraucherschutz und trug mit zum Rechtsausgleich und Rechtsfrieden bei. Diese Aufgabe habe ich in den vergangenen sechs Jahren gerne wahrgenommen.“*



## Dr. Christoph Rennig



1954	geboren in Karlsruhe / Baden-Württemberg
<b>Werdegang</b>	
1981	Diplom in Psychologie
1985	Zweite Juristische Staatsprüfung
1991	Promotion zum Dr. iur.
1991 – 1992	Staatsanwalt bei der Staatsanwaltschaft Gießen
1992 – 1995	Abordnung zum Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
1995	Ernennung zum Richter am Amtsgericht Frankfurt a. M.
2003	Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Frankfurt a. M. und Justitiar im Präsidialreferat des Oberlandesgerichts
2015	Ernennung zum Vorsitzenden Richter des Spezialsenats für Insolvenzanfechtung, Amtshaftung der Notare und Entschädigung bei überlanger Verfahrensdauer am Oberlandesgericht Frankfurt a. M.
2020	Versetzung in den Ruhestand
seit 2020	Prüfer beim Prüfungsamt für die notarielle Fachprüfung bei der Bundesnotarkammer
seit 2022	<b>Ombudsmann der Öffentlichen Banken</b>

„Mit Beginn des Jahres 2022 wurde ich zum Ombudsmann des Bundesverbandes Öffentlicher Banken berufen. Ich freue mich, durch meine Tätigkeit als unparteiischer Schlichter sowohl die Bankkundinnen und -kunden als auch die Kreditinstitute bei der Beilegung aufgetretener Konflikte unterstützen zu können.

Den Verbraucherinnen und Verbrauchern bietet das Schlichtungsverfahren die Möglichkeit, kostenlos und zeitnah eine auf der geltenden Rechtslage fußende, qualifizierte und neutrale Beurteilung ihres Begehrens zu erhalten. Auf dieser Grundlage können sie dann entscheiden, ob und gegebenenfalls wie sie ihr Anliegen weiterverfolgen möchten. Auch für die Banken kann die Beurteilung des konkreten Falles durch den Ombudsmann hilfreich sein. In meiner richterlichen Praxis habe

ich regelmäßig die Erfahrung gemacht, dass bereits die Erläuterung der Rechtslage aus unparteiischer Sicht es beiden Seiten erleichtert, ihre jeweilige Position einzuschätzen und unter Umständen zu überdenken. Dazu möchte ich auch als Ombudsmann beitragen.

Das Schlichtungsverfahren kann darüber hinaus zu einer einvernehmlichen Streitbeilegung führen, der ein die Interessen sowohl der Bankkundin bzw. des Bankkunden wie auch die Interessen des Kreditinstituts berücksichtigender Vergleichsvorschlag des Ombudsmanns zugrunde liegt. Als erfahrener Richter und als Diplom-Psychologe ist es mir ein besonderes Anliegen, wann immer es erforderlich und möglich ist, einen solchen Vorschlag zur gütlichen Einigung zu erarbeiten.“

## 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 Jürgen Maruhn und seit 1. Januar 2022 Dr. Christoph Rennig 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 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 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 2021 insgesamt 60 Mitglieder aus 27 Ländern inklusive assoziierter Mitglieder aus der Schweiz, dem Vereinigten Königreich 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](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 2021

Im Jahr 2021 erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB insgesamt 839 Beschwerden und 120 Anfragen, was im Vergleich zum Vorjahresniveau einer Steigerung um 75 Prozent entspricht.

Im Einzelnen stellt sich das Jahr 2021 in der Rückschau wie folgt dar:

	Anzahl	Anteil
Anzahl der eingegangenen Anfragen	120	
Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)	839	100 %
davon		
Wertpapiergeschäft	36	4,3 %
Kreditgeschäft - Hypothekarkredite	43	5,1 %
Kreditgeschäft - Investitions-/Konsumentenkredite	17	2,0 %
Zahlungsverkehr - kartengebunden	65	7,8 %
Zahlungsverkehr - Kontoführung	125	14,9 %
Spargeschäft	76	9,1 %
Kündigung Bausparvertrag	105	12,5 %
Gebühren/Entgelte	319	38,0 %
Basiskonto	8	1,0 %
P-Konto	7	0,8 %
Kontowechsel	4	0,5 %
Bürgschaften / Drittsicherheiten	1	0,1 %
Diverses	33	3,9 %
Grenzübergreifende Streitigkeiten	8	1,0 %



	Anzahl	Anteil
<b>Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)</b>	<b>610</b>	<b>100 %</b>
Anzahl der nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegebenen Anträge	93	15,3 %
Anzahl der vom Antragsteller zurückgenommenen Anträge (§ 7 Abs. 2 FinSV)	123	20,1 %
<b>Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge</b>	<b>44</b>	<b>7,2 %</b>
davon		
1. Kein ausreichender Antrag	1	
2. Unzuständigkeit	3	
3. Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens	2	
4. Anhängigkeit bei Gericht	1	
5. Verjährung des Anspruchs	3	
6. Ungeklärte grundsätzliche Rechtsfrage	2	
7. Notwendigkeit einer Beweisaufnahme	32	
<b>Anzahl der Anträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben</b>	<b>142</b>	<b>23,3 %</b>
<b>Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben</b>	<b>49</b>	<b>8,0 %</b>
<b>Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren, weil die Parteien den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben</b>	<b>159</b>	<b>26,1 %</b>
<b>Durchschnittliche Dauer der Verfahren</b>		
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)	102	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 zwei Problemstellungen Gegenstand von Beschwerden. Die erste betraf die Kündigung von Bausparverträgen wegen ausstehender zwölf Regelsparbeiträge, die andere die Umsetzung des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 zum AGB-Änderungsmechanismus der Kreditinstitute.

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

Angesichts der Bestätigung des Kündigungsrechts einer Bausparkasse bei Nichtleistung der Regelsparbeiträge durch den Bundesgerichtshof im Jahr 2020 kann der Anstieg entsprechender Beschwerden im Jahr 2021 nur als überraschend, aber auch vorübergehend bezeichnet werden. Ein signifikanter Rückgang von Beschwerden im Zusammenhang mit besagtem Urteil des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 dürfte dagegen erst zu erwarten sein, wenn die mit dem Urteil aufgeworfenen Fragen wie beispielsweise nach der Verjährung oder einer Übertragbarkeit der sog. „Dreijahreslösung“, wie sie vom Bundesgerichtshof zu Energielieferungsverträgen entwickelt worden ist, höchstrichterlich geklärt sind.

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

Wie schon im Jahr 2020, 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“ acht grenzüberschreitende Beschwerden ein. Zwei der Beschwerden, welche die Verbraucherschlichtungsstelle als „zuständiges System“ erreichten, wurden wieder zurückgenommen, eine Beschwerde konnte bereits im Vorverfahren, also ohne dass sie dem Ombudsmann vorgelegt werden musste, im Sinne des Antragstellers geregelt werden, in zwei Fällen unterbreitete der Ombudsmann den Parteien einen Schlichtungsvorschlag. In beiden Fällen fiel der Vorschlag zugunsten der Beschwerdeführer aus. Drei Verfahren waren zum Zeitpunkt der Drucklegung noch offen.

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

### Ausführung einer Überweisung trotz Widerrufs nach zuvor vereinbarter Widerrufsmöglichkeit

Der Beschwerdeführer beauftragte am 7. März eine Überweisung, die er mit einer TAN bestätigte. Am 8. März erhielt er von der Bank eine E-Mail folgenden Inhalts:

*„Wir haben am 7. März einen Online-Auftrag erhalten. Wurde dieser von Ihnen erteilt? Dann bitten wir Sie umgehend um Bestätigung dieser Zahlung. So geht es. Sie antworten einfach auf diese E-Mail und nennen uns zusätzlich den Empfänger der Zahlung.“*

Nach dem Vorbringen des Beschwerdeführers, das von der Bank nicht bestritten wurde, nahm er umgehend telefonisch Kontakt mit der Bank auf. In dem Telefonat wurde dem Beschwerdeführer erklärt, er solle auf die Email antworten, die Überweisung würde sodann gestoppt. Der Beschwerdeführer übersandte der Bank daraufhin am 8. März folgende Nachricht per E-Mail:

*„Bitte stornieren Sie diese Überweisung und führen Sie diese nicht aus.“*

Die Bank führte daraufhin die Überweisung am 9. März mit Valuta 8. März aus. Sie war unter Bezugnahme auf § 675p Abs. 1 BGB der Auffassung, dass Zahlungsaufträge grundsätzlich unwiderruflich seien, insbesondere dann, wenn der Zahlungsauftrag bereits an den Zahlungsdienstleister übermittelt worden sei. Die Rückfrage, welche der Beschwerdeführer zu seinem Auftrag erhalten habe, erfolge stichprobenartig und solle lediglich der Erkennung möglicher missbräuchlicher Umsätze oder unbefugter Zugriffe auf das Banking des Kunden dienen. Mit dieser Rückfrage sei keine Widerrufsmöglichkeit von autorisierten Überweisungsaufträgen verbunden. Der Ombudsmann sah dies anders. Zwar sei der Bank darin zuzustimmen, dass gemäß § 675p Abs. 1 BGB Zahlungsaufträge grundsätzlich unwiderruflich seien. Dies schließe allerdings nicht aus, dass die Bank mit ihrem Kunden im Rahmen der Privatautonomie eine übereinstimmende rechtsgeschäftliche Vereinbarung (§§ 133, 157 BGB) des Inhalts treffen kann, dass der ursprünglich erteilte Zahlungsauftrag doch storniert werden könne. Auf

dieser Grundlage stelle sich die von der Bank versandte Email als Angebot gegenüber dem Beschwerdeführer dar, eine Stornierung des von diesem erteilten Überweisungsauftrags vorzunehmen. Zugleich habe die Bank zu verstehen gegeben, dass sie im Interesse des Beschwerdeführers die Ausführung von dessen ergänzender Bestätigung abhängig mache. Das Stornierungsangebot habe der Beschwerdeführer vorliegend angenommen, indem er anlässlich des unstreitig mit der Bank geführten Telefonats erklärt habe, dass der Zahlungsauftrag nicht ausgeführt werden solle, sowie ein zweites Mal, als er auf Anraten deren Mitarbeiters die Bank am 8. März per E-Mail gebeten habe, die Überweisung nicht auszuführen. In Verletzung des auf diese Art und Weise zustande gekommenen Vertrags habe die Bank die Überweisung gleichwohl ausgeführt und sich damit in Höhe des überwiesenen Betrags schadensersatzpflichtig gemacht, so dass sie dem Beschwerdeführer den fraglichen Betrag zu erstatten habe. Die Einlassung der Bank, die Rückfrage erfolge nur stichprobenartig und solle lediglich der Erkennung möglicher missbräuchlicher Umsätze oder unbefugter Zugriffe auf das Banking des Kunden dienen, ohne dass mit ihr eine Widerrufsmöglichkeit verbunden sei, sei in sich widersprüchlich und somit schwerlich nachvollziehbar.

### Ausführung einer Überweisung trotz Vorliegens eines Widerrufs

Der Beschwerdeführer veranlasste am 10. August um 17:38 Uhr eine Überweisung nach Spanien, die er mit einer TAN autorisierte. Daraufhin versandte die Bank an den Beschwerdeführer folgende Email: „...wir haben am 10. August, 17:38 Uhr einen Online-Auftrag erhalten. Sollte dieser nicht von Ihnen veranlasst worden sein, so melden Sie sich bitte bei uns ...“. Der Beschwerdeführer antwortete nicht auf diese Email. Unstreitig aber war, dass der Beschwerdeführer noch am Abend des 10. August telefonisch um Stornierung der Überweisung bat. Nachdem ihn die Bank darauf hingewiesen hatte, dass ihr der Widerruf in Textform zugehen müsse, sandte dieser, noch am 10. August, um 18:26 Uhr eine Email, in der er die beschwerdegegenständliche sowie eine weitere Überweisung widerrief und sich mit dem für einen Überweisungsrückruf bei einer ausländischen Bank fälligen Entgelt von 40 € einverstanden erklärte. Nach der weiteren Einlassung der Bank habe der Überweisungsrückruf erst am nächs-

ten Bankarbeitstag (13. August) bearbeitet werden können und blieb erfolglos. Der Beschwerdeführer war der Ansicht, dass die Bank sich pflichtwidrig verhalten habe, da sie nach telefonischem sowie anschließend per E-Mail bestätigtem Rückruf der Überweisung diese am 13. August nicht hätte ausführen dürfen. Mit seiner Beschwerde verlangte er daher die Wiedergutschrift des Überweisungsbetrags sowie eine Erstattung der ihm berechneten 40 €. Die Bank lehnte beides ab.

Nach Auffassung des Ombudsmanns sei davon auszugehen, dass die am 10. August, einem Freitag, um 17:38 Uhr von dem Beschwerdeführer veranlasste Überweisung nach den Bedingungen der Bank an diesem Tag nicht mehr auszuführen gewesen sei, da nach diesen die Annahmefrist für SEPA-Überweisungen spätestens um 15:45 Uhr abgelaufen war. Die Überweisung sei deshalb auch erst am 13. August ausgeführt worden. Unter diesen Voraussetzungen aber hätte die Bank auf den am 10. August sowohl telefonisch als auch schriftlich eingegangenen Widerruf reagieren können und müssen in der Art, dass sie die Überweisung nicht ausführt. Dass sie die Überweisung nicht am 10. August unmittelbar ausführen werde, habe aus Sicht des Beschwerdeführers schon deren E-Mail nahegelegt, mit der sich die Bank an den Beschwerdeführer gewandt und angefragt habe, ob der Auftrag tatsächlich von ihm veranlasst worden sei. Eine solche Anfrage mache nur dann Sinn, wenn der eigentliche Überweisungsvorgang noch in der Schwebe sei und dem Beschwerdeführer Gelegenheit gegeben werden soll, auf die Anfrage zu reagieren und die Ausführung der Überweisung gegebenenfalls zu verhindern. Nachdem die Bank die Überweisung – offenbar in Kenntnis der Meldungen des Beschwerdeführers – gleichwohl ausgeführt habe, habe sie pflichtwidrig gehandelt und sei dem Beschwerdeführer daher zum Ersatz des Überweisungsbetrags verpflichtet. Da es nach den gegebenen Umständen somit eines kostenpflichtigen Rückrufversuchs nicht bedurft hätte, hätte die Bank pflichtgemäß gehandelt, sei auch das dem Beschwerdeführer berechnete Entgelt in Höhe von 40 € zu erstatten.

## Kreditgeschäft

### Nachträgliche Umwidmung einer Sonderzahlung

Die Beschwerdeführerin hatte bei Abschluss eines Bausparvertrags zur Finanzierung des Kaufpreises für ein Mehrfamilienhaus bei der Bank ein Vorfinanzierungsdarlehen in Höhe der Bausparsumme aufgenommen. Das Darlehen war durch eine Grundschuld auf der Immobilie abgesichert und sollte mit dem Bausparvertrag bei dessen Zuteilung abgelöst werden. Bis dahin war der Zinssatz gebunden. Noch vor Zuteilung des Bausparvertrags verkaufte die Beschwerdeführerin die Immobilie, kündigte das Vorfinanzierungsdarlehen und bat über ihren Notar um Übersendung einer Löschungsbewilligung für die Grundschuld sowie um Mitteilung, wie hoch die Forderung der Bank insgesamt, also inklusive der Vorfälligkeitsentschädigung sei. Die Bank schlüsselte daraufhin den Betrag entsprechend auf, bat um dessen Überweisung mit dem Verwendungszweck „Kreditrückzahlung“ und erteilte dem Notar einen Treuhandauftrag für die Abwicklung. Eine Abschrift des Schreibens ging an die Beschwerdeführerin. Der Eingang des Ablösebetrags erfolgte schließlich auf das Bausparkonto, das die Bank dazu angegeben hatte. Von hier aus buchte sie ihn auf das Konto des Vorfinanzierungsdarlehens um und löste dieses damit ab. Gegen diese Verfahrensweise wandte sich die Beschwerdeführerin. Sie verlangte, dass der Betrag als Sparbeitrag auf dem Bausparkonto verbleibe, um entsprechend das Bausparguthaben zu erhöhen, so dass das Vorfinanzierungsdarlehen zu dem in Aussicht gestellten Zuteilungstermin fristgerecht unter Verwendung des erhöhten Bausparguthabens und vor allem ohne Vorfälligkeitsentschädigung abgelöst werden könne. Nach den Berechnungen der Beschwerdeführerin würde sich bei dieser Verfahrensweise ein Guthaben von ca. 43.000 € zu ihren Gunsten ergeben, dessen Auszahlung sie mit ihrer Beschwerde verlangte. Die Bank lehnte dies ab. Die von ihr vorgenommene Verrechnung sei zu Recht erfolgt. Die Überweisung des Geldes aus dem Kaufpreis habe keine Sonderzahlung auf das Bausparguthaben bedeutet. Vielmehr habe es sich um den Ablösebetrag für die vorzeitige Beendigung des Vorfinanzierungsdarlehens gehandelt, wie der gesamten Vorkorrespondenz zu entnehmen sei. Ein Überschuss zu Gunsten der Beschwerdeführerin ergebe sich hieraus nicht.



Der Ombudsmann sah keinen Grund, die Abrechnung der Bank zu beanstanden. Anders als die Beschwerdeführerin meine, habe der überwiesene Betrag aus dem Kaufpreis nach der gesamten Vorkorrespondenz sowohl seitens der Beschwerdeführerin als auch des von ihr mandatierten Notars ausdrücklich und unzweifelhaft der vorzeitigen Rückzahlung des Vorfinanzierungsdarlehens gedient. Die Bank habe den Ablösebetrag sodann als solchen berechnet und mit dem Hinweis, dass er mit dem Zahlungsgrund „Kreditrückzahlung“ überwiesen werden solle, dem Notar mitgeteilt. Nur unter dieser Auflage habe sie auch den Treuhandauftrag zur Löschungsbewilligung der Grundschuld erteilt. Damit sei nicht vereinbar, den daraufhin eingegangenen Betrag als Sonderzahlung auf das Bausparkonto werten zu wollen. Allein der Umstand, dass er dort zunächst verbucht worden sei, lasse dies nicht zu. Nach der von der Beschwerdeführerin vorgenommenen Verbuchung und Abrechnung hätte die Bank die Löschungsbewilligung für die Grundschuld erteilt, ohne dass das Vorfinanzierungsdarlehen, das durch diese gesichert gewesen sei, abgelöst worden wäre. Eine solche Vorgehensweise aber, der die Bank hätte zustimmen müssen, sei nach der gesamten Vorkorrespondenz nicht einmal von der Beschwerdeführerin angesprochen worden.

### **Anschlusskonditionen und Zustimmungsfiktion bei unechter Abschnittsfinanzierung**

Die Beschwerdeführer nahmen im Jahr 1995 vier Darlehen auf für die Instandsetzung von Mietwohnungen in ihren Mietshäusern. Die ursprüngliche Zinsfestschreibung zweier Darlehen endete im Jahr 2000, die der anderen beiden im Jahr 2008. Seitdem wurden die Art, die Höhe und der Festschreibungszeitraum des Zinssatzes der jeweiligen Darlehen mehrfach geändert, teils mit ausdrücklicher Erklärung der Beschwerdeführer, teils dadurch, dass diese der Mitteilung der Bank über die Fortführung des jeweiligen Darlehens zu veränderlichen Konditionen nicht widersprachen. Gegenstand der Beschwerde waren die Zinsanpassungen der Darlehen im Jahr 2018. Für zwei der vier Darlehen waren den Beschwerdeführern im Jahr 2017 jeweils zwei Festzinsangebote übermittelt worden. Nachdem die Beschwerdeführer auf diese Vorschläge nicht reagiert hatten, erhielten sie Anfang 2018 die Mitteilung über die Fortführung der Darlehen mit veränderlichen Konditionen. Auf telefonischen Widerspruch und Einschal-

tung eines Anwalts durch die Beschwerdeführer änderte die Bank Mitte 2018 die Bedingungen zur Weiterführung der Darlehen zu veränderlichen Konditionen zugunsten der Beschwerdeführer, worauf diese nicht reagierten. Allerdings erfolgten ihre Zahlungen auf die Darlehen entsprechend der neuen Bedingungen vollständig, pünktlich und ohne Vorbehalt. Hinsichtlich der beiden anderen Darlehen übersandte die Bank den Beschwerdeführern ebenfalls Mitte 2018 jeweils ein Festzinsangebot, das von diesen nicht angenommen wurde. Die Beschwerdeführer erhielten daraufhin jeweils die Mitteilung über die Fortführung dieser Darlehen zu veränderlichen Konditionen. Die Beschwerdeführer legten hiergegen keinen Widerspruch ein und leisteten ihre Zahlungen entsprechend den geänderten Konditionen vollständig, pünktlich und ohne Vorbehalt. Im Schlichtungsverfahren vertraten sie die Auffassung, dass es sich um im Ergebnis unzulässige Zinsanpassungen handele. Die entsprechende Klausel in den Darlehensverträgen würde nicht den Anforderungen an die Transparenz genügen, weil sie nicht das erforderliche Mindestmaß an Kalkulierbarkeit möglicher Zinsänderungen für die Beschwerdeführer aufweise. Zudem würde die Klausel die Beschwerdeführer unangemessen benachteiligen, weil weder eine Bindung der Bank an den Kostenanstieg vorgesehen sei noch eine Verpflichtung, Kostenminderungen an den Kunden weiterzugeben, so dass das Äquivalenzverhältnis nicht gesichert sei. Die Unwirksamkeit der Klausel würde zu einer Lücke in den Verträgen führen, die durch ergänzende Vertragsauslegung zu schließen sei mit dem Ergebnis, dass die vier Darlehen marktgerecht zu verzinsen seien. Die Bank trat dem entgegen. Sie war der Ansicht, dass die Fortführung der vier Darlehen mit den geänderten Konditionen rechtswirksam sei. Bei der fraglichen vertraglichen Regelung handele es sich nicht um eine klassische Zinsanpassungsklausel, die eine einseitige Anpassung der Zinsen ohne Mitwirkung des Darlehensnehmers erlauben würde. In den Verträgen sei lediglich geregelt, dass – soweit das Darlehen zum Zinsbindungsende nicht gekündigt und zurückgezahlt werden solle – die Verpflichtung bestehe, eine Vereinbarung über die Fortführung des Darlehens zu neuen (Zins-) Konditionen zu treffen. Komme eine solche Vereinbarung nicht zustande, sei das Darlehen zurückzuzahlen. Sofern die Klausel vorsähe, dass das Darlehen zu den geänderten Konditionen weiterbestehe, falls der Darlehensnehmer diesen nicht innerhalb von drei Wochen

nach Erhalt der entsprechenden Mitteilung widerspreche, verstoße dies insbesondere nicht gegen das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (XI ZR 26/20). Abgesehen davon, dass durch dieses Urteil die grundsätzliche Zulässigkeit der Zustimmungsfiktion im Massengeschäft nicht in Frage gestellt werde, beziehe sich die vorliegend in Rede stehende Klausel ausschließlich auf den mit dem Kunden abgeschlossenen Darlehensvertrag und innerhalb dessen nur auf die Anpassung der Verzinsung, d. h. den Zinssatz sowie die damit zusammenhängenden Parameter, und nicht auch auf sonstige Entgelte. Eine inhaltliche Beschränkung, die der BGH in der beanstandeten Klausel vermisst habe, sei hier somit in sehr konkreter Form enthalten. Hinzu komme, dass sich die Klausel zeitlich auf das Ende der Sollzinsbindung beschränke. Schließlich sei die Änderung eines Zinssatzes nicht geeignet, das Vertragsgefüge derart umzugestalten, dass die Änderung dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkomme. Insbesondere könnten und würden lediglich Preissteigerungen (Refinanzierungskosten, aufsichtsrechtlich vorgegebene Kostensteigerungen) weitergegeben. Eine Erhöhung der Gewinnmarge zugunsten der Bank finde nicht statt, so dass das Äquivalenzverhältnis auch bei einer Zinserhöhung unverändert bleibe. Die von den Beschwerdeführern monierten variablen Zinssätze lägen allesamt unter den marktüblichen Bedingungen.

Nach Auffassung des Ombudsmanns begegneten die von der Bank berechneten veränderlichen Zinsen keinen rechtlichen Bedenken. Zunächst handele es sich entgegen der Ansicht der Beschwerdeführer vorliegend nicht um eine einseitige Erhöhung eines vereinbarten Zinssatzes durch die Bank. Vielmehr gehe es darum, dass nach Ablauf einer zwischen den Parteien vereinbarten Zinsbindungsfrist die Situation eingetreten sei, dass eine Vereinbarung über die in Zukunft zu zahlenden Zinsen nicht mehr bestanden habe. Zur Behebung dieses Schwebezustandes habe die Bank zunächst versucht, die Beschwerdeführer zum ausdrücklichen Abschluss einer neuen Zinsvereinbarung zu bewegen, was jedoch gescheitert sei. Im Regelfall führe das Ausbleiben einer Reaktion des Darlehensnehmers auf Angebote seiner Bank zum Abschluss einer Anschlussfinanzierung dazu, dass das Darlehen bis auf weiteres mit einer variablen Verzinsung weitergeführt werde. Die Zinsen würden sich dann in der Regel nach den aktuellen Marktzinsen,

im vorliegenden Fall nach dem von der Bank berechneten variablen Zinssatz richten. Soweit eine Bank, wie vorliegend, ein Verfahren vorsehe, bei dem die variable Verzinsung zunächst angekündigt und erst bei fehlendem Widerspruch des Kunden gegen die Konditionenänderung dem Vertrag zugrunde gelegt werde, sei dies nicht zu beanstanden, vor allem nicht im Hinblick auf die jüngste Rechtsprechung des BGH vom 27. April 2021, da die von der Bank insoweit verwendete Klausel – wie die Bank nach Ansicht des Ombudsmanns zutreffend dargelegt habe – einen anderen Regelungsgehalt besitze als die vom BGH bewerteten Klauseln. Auch die Einwendungen der Beschwerdeführer gegenüber der Berechnung des von der Bank verlangten neuen Zinssatzes griffen nicht durch. Die von der Bank angegebenen Gründe, die sie zu einer Heraufsetzung des Zinssatzes bewegt hätten, seien als Teil der Festsetzung der von den Beschwerdeführern für die Darlehensgewährung zu erbringenden Hauptgegenleistung einer Inhaltskontrolle nicht unterworfen. Anders zu beurteilen sei die Sachlage nur dann, wenn diese Umstände Gegenstand einer Nebenabrede wären, welche die Beschwerdeführer zusätzlich belasten würden. Überhaupt stehe es jedem Vertragspartner frei, das von ihm begehrte Entgelt nach seinem Gutdünken frei zu bestimmen, solange nicht gesetzliche Regelungen eingreifen würden, die dies ausschlossen. Aus diesem Grunde könne die Bank auch nicht gezwungen werden, den Beschwerdeführern Angebote zu unterbreiten, die diesen gefallen und von ihnen als marktgerecht eingestuft würden. Im Übrigen habe die Bank bereits dem von den Beschwerdeführern seinerzeit beauftragten Rechtsanwalt gegenüber unwidersprochen dargelegt, dass die von ihr verlangten Zinsen als marktgerecht angesehen werden müssen. Abschließend wies der Ombudsmann noch darauf hin, dass die Ansicht der Bank, die Beschwerdeführer hätten durch die regelmäßigen, pünktlichen und vorbehaltsfreien Zahlungen unter Berücksichtigung des variablen Zinssatzes diesem konkludent zugestimmt, in rechtlicher Hinsicht wenig tragfähig sei. Aus Schweigen könne im Rechtsverkehr grundsätzlich keine Zustimmung abgeleitet werden, es sei denn, es seien zusätzliche Elemente vorhanden, die das Gegenteil darlegten, hier aber nicht ersichtlich seien. Ebenso fraglich sei, ob die regelmäßigen Zahlungen ein konkludentes Einverständnis darstellen können, wenn man davon ausgehen müsse, dass keine direkt von den



Beschwerdeführern veranlassten Zahlungen vorlägen, sondern Abbuchungen von Seiten der Bank vorgenommen worden seien, denen die Beschwerdeführer hätten widersprechen müssen. Ob die schweigende Hinnahme der Abbuchungen über einen längeren Zeitraum hinweg als Zustimmung gewertet werden könne, sei daher nach wie vor fraglich. Im Ergebnis komme es nach dem vorstehend Gesagten aber hierauf nicht an.

## Wertpapiergeschäft

### Aus dem Schaden einen Gewinn machen

Der Beschwerdeführer veranlasste am 5. März den Verkauf eines Wertpapiers aus seinem bei der Bank geführten Depot. Dabei wurde die von ihm in die Ordermaske eingegebene Limit-Verkauf-Order (tagesgültig, 60.000 Stück, Limit 1,06 €) aufgrund eines unstrittig im System der Bank aufgetretenen technischen Fehlers als unlimitierte Order an den Handelsplatz weitergeleitet und sodann zu einem Kurs von 0,96 € mit einem Kurswert von 58.000 € ausgeführt. Die Bank erkannte an, dass dem Beschwerdeführer aufgrund dieses Fehlers ein Schadensersatzanspruch zusteht, meinte aber, dass dieser gemäß § 249 BGB darauf beschränkt sei, dem Beschwerdeführer 60.000 Stück des fraglichen Wertpapiers Zug um Zug gegen Rückzahlung des Verkaufspreises zur Verfügung zu stellen. Der Beschwerdeführer weigerte sich, den erlangten Verkaufserlös zurück zu überweisen, insbesondere deswegen, weil er damit inzwischen andere Geschäfte getätigt habe. Darüber hinaus ging er davon aus, dass ihm die Bank die Differenz zwischen dem Wert der Papiere zum Höchstkurs von 1,098 € am 5. März und demjenigen Wert zu erstatten habe, zu dem die Papiere tatsächlich veräußert worden seien, und verlangte auf dieser Grundlage mit seiner Beschwerde die Zahlung eines Betrags von 5.800 € von der Bank. Die Bank wies dies zurück. Ein derartiger Anspruch scheiterte bereits daran, dass der Beschwerdeführer am 5. März erst um 19:20 Uhr seine zudem nur tagesgültige Verkaufsoorder aufgegeben habe und der Kurs des Papiers bis zum Ablauf des Handelstages weder das von ihm eigentlich beabsichtigte Limit von 1,06 € noch einen Kurs von 1,098 € erreicht habe. Der Beschwerdeführer sei daher so zu stellen, als hätte er die Wertpapiere nie verkauft. Allerdings verweigere er

seit Monaten rechtsgrundlos die gesetzlich angeordnete Rückabwicklung, d. h. die Mitwirkung an der Regulierung seines eigenen Schadens und befinde sich insofern inzwischen im Gläubigerverzug. Der Vorkorrespondenz mit dem Beschwerdeführer sei dazu entnehmen, dass er erst Mitte Juli überhaupt daran interessiert gewesen sei, seiner Leistungspflicht nachzukommen, und damit zu einem Zeitpunkt, als der Kurs für die fraglichen Wertpapiere bei knapp 3,00 € gelegen habe und damit fast 300 % über dem von ihm ursprünglich gesetzten Limit von 1,06 €, womit sich nach seiner eigenen Berechnung eine Differenz von ca. 110.000 € zu seinen Gunsten und zu Lasten der Bank ergeben hätte. Zu einem Kurs von knapp 3 € hätte sich die Bank die Papiere nämlich zunächst selbst beschaffen müssen, um sie anschließend im Rahmen der Rückabwicklung an den Beschwerdeführer herausgeben zu können, da sie lediglich das Kommissionsgeschäft anbiete und die Papiere sich nicht mehr in ihrem Eigenhandelsdepot befänden. Weitere Ansprüche leitete der Beschwerdeführer daraus her, dass es im am 20. August nach der Ausführung einer anderen Verkaufsoorder nicht möglich gewesen sei, sofort über die Erlöse aus dem Verkauf zu verfügen. Die Bank trat dem entgegen und verwies darauf, dass in Deutschland abgeschlossene Wertpapiergeschäfte gemäß den üblichen Handelsusancen zwei Geschäftstage nach Abschluss des Geschäfts durch Lieferung der Papiere an den Käufer und Bezahlung des Kaufpreises an den Verkäufer erfüllt würden. Hierüber sei auch der Beschwerdeführer in den Basisinformationen über Wertpapiere und weitere Kapitalanlagen ausreichend informiert worden.

Der Ombudsmann konnte keinen Schlichtungsvorschlag zu Gunsten des Beschwerdeführers unterbreiten. Soweit der verunglückte Handel am 5. März betroffen sei, sei unstrittig, dass diesem gegen die Bank Schadensersatzansprüche aufgrund des Fehlers in deren Wertpapierhandelssystem zustünden. Der Ombudsmann folgte allerdings der Argumentation der Bank, dass der Beschwerdeführer lediglich einen Anspruch auf Wiederherstellung seines Integritätsinteresses habe, d. h. darauf, ihn in den Stand zu versetzen, der ohne das schadensstiftende Ereignis – hier den Verkauf der Aktien zu einem Preis unter dem von dem Beschwerdeführer gesetzten Limit – bestanden hätte. Das bedeute, dass der Beschwerdeführer im Besitz

der Aktien geblieben wäre, da nicht erkennbar sei, dass an dem fraglichen Tag ein Verkauf zu einem höheren Preis als dem durch den Beschwerdeführer gesetzten Limit möglich gewesen wäre. Sei aber ein Verkauf zu 1,06 € pro Anteil nicht möglich gewesen, sei auch eine Abrechnung, wie sie der Beschwerdeführer vorgenommen und die zu einem ihm geschuldeten Betrag von knapp 6.999 € geführt habe, nicht gerechtfertigt. Auch hinsichtlich des weiteren Beschwerdepunkts folgte der Ombudsmann der Einlassung der Bank, die nachvollziehbar die auch dem Beschwerdeführer bekannten Usancen bei der Abwicklung von Wertpapiergeschäften darlege, nach denen es gerade nicht möglich sei, einen erzielten Erlös sofort wieder für ein weiteres Geschäft einzusetzen.

## Spargeschäft

### Sonderkündigungsrecht mit Abzügen

Die Beschwerdeführerin hatte bei der Bank einen sogenannten Riester-Bausparvertrag, also einen Altersvorsorge-Bausparvertrag, abgeschlossen. Nachdem sie fünf Jahre später erwerbsunfähig und Rentnerin geworden war, bat sie die Bank telefonisch um Übersendung eines Kündigungsformulars, das diese ihr zusammen mit einer „Information Riester-schädliche Kündigung“ zukommen ließ. Die Beschwerdeführerin beantragte daraufhin die Auszahlung ihres Riester-Kapitals mit dem Hinweis, dass sie Rente wegen voller Erwerbsminderung beziehe, und fügte eine Kopie ihres Rentenbescheids bei, worauf die Bank ihr mitteilte, dass die Auszahlungsphase für eine Kleinbetragsrente noch nicht erreicht sei. Die Beschwerdeführerin reichte deshalb ein unterschriebenes Formular für eine „Riester-schädliche Kündigung“ nach, in dem in der Rubrik „Besonderes Kündigungsrecht“ die Alternative „Erwerbsunfähigkeit“, die Rubrik „Schädliche Verwendung“ aber nicht angekreuzt war. Die Bank reichte daher das Kündigungsformular wieder zurück mit der Bitte, es um die Bestätigung zu ergänzen, dass die mit einer schädlichen Verwendung verbundenen Nachteile akzeptiert würden. Das besondere Kündigungsrecht beinhalte „nur“, dass der Vertrag prämienunschädlich im Hinblick auf Wohnungsbauprämien und Arbeitnehmersparzulagen aufgelöst werden könne. Die Riester-Zulagen und in Anspruch genommenen Steuervorteile dagegen könnten

nicht erhalten bleiben. Die Beschwerdeführerin ergänzte daraufhin das Formular, indem sie in der Rubrik „Schädliche Verwendung“ ihr Kreuz setzte und damit laut Formular erklärte, dass sie beabsichtige, das Altersvorsorgevermögen nach Auszahlung nicht für eine selbstgenutzte Wohnung verwenden zu wollen und daher die gewährten Altersvorsorgezulagen und erhaltenen Steuervorteile zurückzahlen müsse. Anschließend überwies die Bank der Beschwerdeführerin nach Abzug der Riester-Zulagen und der erhaltenen Steuervorteile das restliche Guthaben. Mit ihrer Beschwerde beanstandete die Beschwerdeführerin die Abzüge als unzulässig, da sie von ihrem Sonderkündigungsrecht wegen Erwerbsunfähigkeit Gebrauch gemacht habe, weshalb ihr keine Nachteile entstehen dürften. Die Bank trat dem entgegen.

Nach Ansicht des Ombudsmanns war die bankseitige Abrechnung des Guthabens nicht zu beanstanden. Bei den Förderzulagen für einen Riester-Bausparvertrag sei zwischen zwei Gruppen zu unterscheiden, zum einen die Wohnungsbauprämien und Arbeitnehmersparzulagen und zum anderen die Riester-Zulagen und die in Anspruch genommenen Steuervorteile. Bei einer grundlosen vorzeitigen Kündigung des Vertrags vor Erreichen der Auszahlungsphase würden alle Förderzulagen entfallen. Anders sei dies bei einem Sonderkündigungsrecht vor Eintritt der Auszahlungsphase. In diesem Fall verblieben dem Bausparer die Wohnungsbauprämien und Arbeitnehmersparzulagen. Die Riester-Zulagen und in Anspruch genommenen Steuervorteile könne er nur behalten, wenn das auszuzahlende Bausparguthaben für die Anschaffung oder Herstellung einer selbstgenutzten Wohnung oder deren Entschuldung verwandt werde. Dies ergebe sich aus § 93 Abs. 1 in Verbindung mit § 92 a des Einkommensteuergesetzes. Auf diese Folgen werde auch in den Sonderbedingungen für das Riester-Bausparen hingewiesen, die Gegenstand des beschwerdegegenständlichen Bausparvertrags gewesen seien. Wiederholt worden seien die Hinweise in der der Beschwerdeführerin übersandten „Information Riester-schädliche Kündigung“ sowie dem Kündigungsformular selbst. Wenn die Beschwerdeführerin trotz dieser mehrfachen Belehrungen an ihrer Kündigung festgehalten habe, um das Bausparguthaben nicht für eine selbstgenutzte Wohnung zu verwenden, sondern frei darüber zu verfügen, müsse sie die gesetzlich vorgeschriebenen Abzüge in Kauf nehmen.



## Die teilnehmenden Institute

Stand: 31. Januar 2022

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

BayernLB  
Bayerische Landesbank  
München

BayernLabo  
Bayerische Landesbodenkreditanstalt  
unselbständige Anstalt der BayernLB  
München

Braunschweigische Landessparkasse  
Unternehmen der Norddeutschen Landesbank  
– Girozentrale –  
Braunschweig

Bremer Aufbau-Bank GmbH  
Bremen

Calenberger Kreditverein  
Hannover

Deutsche Hypo  
Marke der Norddeutschen Landesbank – Girozentrale –  
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 –  
Magdeburg

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 –  
Schwerin

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  
Offenbach

LBS Norddeutsche Landesbausparkasse Berlin-Hannover  
Hannover

LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse AG  
Potsdam

LBS Landesbausparkasse Saar  
unselbständige Einrichtung der SaarLB Landesbank Saar  
Saarbrücken

LBS Westdeutsche Landesbausparkasse  
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 –  
Leipzig/ Dresden

SKG BANK  
Marke der Deutschen Kreditbank AG  
Saarbrücken

Thüringer Aufbaubank  
Erfurt

VÖB-ZVD Processing GmbH  
Bonn

Weberbank Actiengesellschaft  
Berlin

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



# 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 · BVR

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.

Postfach 61 02 69  
10924 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](http://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.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.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](mailto:ombudsmann@voeb-kbs.de)  
Internet: [www.voeb.de](http://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](http://www.voeb.de)

Redaktion: Frank Lücke, Petra Ferrazzoli

Layout: Janet Eicher, VÖB-Service GmbH, Bonn

Foto Titel: Adobe Stock, Fotograf: Mongkolchon

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

Stand: 31. Januar 2022

