

# Der Ombudsman der Öffentlichen Banken

Tätigkeitsbericht 2017



## Vorwort

Das Jahr 2017 steht für einen Neuanfang, und zwar in mehrfacher Hinsicht. Zum einen konnten nahezu alle noch offenen Verfahren aus den Jahren 2014 bis 2016 abschließend bearbeitet werden. Angesichts der Beschwerdeflut, die Ende 2014/Anfang 2015 über die Verbraucherschlichtungsstelle hereingebrochen war und erst im Laufe des Jahres 2016 langsam verebbte, ein Kraftakt, der ohne den beherzten Einsatz unserer Ombudsleute nicht denkbar gewesen wäre. Mein ausdrücklicher Dank gebührt daher Klaus Wangard, Herbert Wagner und Jürgen Maruhn, dieser seit dem 1. Februar 2017 der Dritte im Bunde, für ihre hervorragende Arbeit und ihren unermüdlichen Einsatz.



Ebenfalls zum 1. Februar 2017 trat eine neue Verfahrensordnung in Kraft, mit der die gesetzlichen Vorgaben der Finanzschlichtungsstellenverordnung umgesetzt wurden und die auf alle Beschwerden Anwendung findet, die nach dem 31. Januar 2017 eingehen. Erste Erfahrungen zeigen, dass das Verfahren nicht zuletzt für die Verbraucher umständlicher und komplizierter geworden ist. Dies gilt beispielsweise für die von diesen vor Einleitung eines Verfahrens zwingend und oft separat nachzureichende Versicherung, dass die Streitigkeit nicht bereits bei Gericht anhängig ist. Hinzu kommt ein gewisser ‚Information Overload‘, mit dem die neuen Bestimmungen den Verbraucher konfrontieren, so wenn über die rechtlichen Folgen einer ausbleibenden Versicherung zu informieren ist oder darüber, dass ein Gericht die Streitigkeit auch anders entscheiden kann als der Ombudsmann. Mit der anstehenden Umsetzung der Datenschutz-Grundverordnung wird der Umfang an Informationen für den Verbraucher noch deutlich zunehmen. Der für die außergerichtliche Streitbeilegung tragende Gedanke der Selbstverantwortlichkeit hingegen, wonach u. a. der Verbraucher dem Institut vor Einleitung eines Schlichtungsverfahrens zunächst Gelegenheit zur Abhilfe geben sollte, um auf diese Weise den Konflikt selbst, also ohne Einschaltung eines Dritten zu regeln, hat in dem sehr verwaltungstechnisch anmutenden Gesetz, das statt der „Beschwerde“ nur einen „Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens“ kennt, leider keinen Niederschlag gefunden.

Erfreulich ist vor diesem Hintergrund der Trend, dass immer mehr Verbraucher von dem Informationsangebot auf unserer Internetseite Gebrauch machen und auch auf das Antragsformular zurückgreifen, das dort für sie bereitsteht. Eine weitere Straffung des Verfahrens erscheint möglich. Welchen Beitrag speziell die Digitalisierung hierzu leisten kann, werden wir im nächsten Jahr prüfen.

Nichts ist so beständig wie der Wandel. Dies gilt auch für den Bereich des Ombudsmannverfahrens. Dass sie auch wechselhafte Zeiten und die mit ihr verbundenen Herausforderungen zu meistern weiß, hat unsere Verbraucherschlichtungsstelle in der Vergangenheit bewiesen.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Georg Baur'.

*Georg Baur,  
Mitglied der Geschäftsleitung*





**Der Ombudsmann der  
Öffentlichen Banken**

**6**



**Jahresrückblick 2017**

**21**



**Die Verbraucher-  
schlichtungsstelle  
beim VÖB**

**8**



**Die teilnehmenden  
Institute**

**25**



**Das Streitbelegungs-  
verfahren**

**10**



**Kontaktdaten**

**27**



**FIN-NET**

**19**

# Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken



Meinungsverschiedenheiten mit Kunden wurden für die Öffentlichen Banken im Berichtsjahr von Klaus Wangard und Herbert Wagner geschlichtet. Herr Wangard übernahm sein Amt als Ombudsmann der Öffentlichen Banken am 1. September 2003. Als weitere Ombudsmänner wurden zum 1. Januar 2016 Herr Wagner und zum 1. Februar 2017 Herr Maruhn berufen. Ihr Stellvertreter ist Prof. Dr. Reinhard Welter, Universität Leipzig, Juristenfakultät, und Leiter des Instituts für Deutsches und Internationales Bank- und Kapitalmarktrecht an der Universität Leipzig.

## Klaus Wangard

1937 Geboren in Bochum/NRW

### Werdegang

1967 Zweite Juristische Staatsprüfung  
1970 Ernennung zum Richter am Landgericht Bochum  
1977 Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Hamm  
1982 – 2002 Mitglied des Anwaltsgerichtshofs des Landes Nordrhein-Westfalen  
1987 Ernennung zum Vorsitzenden Richter des seinerzeit neu gegründeten Spezialsenats für bankrechtliche Streitigkeiten am Oberlandesgericht Hamm  
2002 Versetzung in den Ruhestand

### Auszeichnungen

1994 Verleihung des Bundesverdienstkreuzes am Bande  
1999 Verleihung der Ehrennadel des Katholischen Verbandes für soziale Dienste in Deutschland  
2007 Verleihung des päpstlichen Gregoriusordens  
seit 2003 Ombudsmann der Öffentlichen Banken

**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 **Ombudsmann der Öffentlichen Banken**

**Jürgen Maruhn**

1948 geboren in Frankfurt am Main/Hessen

**Werdegang**

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



## 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 Klaus Wangard, Herbert Wagner und Jürgen Maruhn zum Schlichter bzw. Ombudsmann bestellt. Zu deren Unterstützung bei Durchführung der Streitbeilegungsverfahren ist eine Geschäftsstelle eingerichtet, die besetzt ist mit einem Volljuristen und zwei Sachbearbeiterinnen. 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. Mit der gesetzlichen Schlichtungsaufgabe, wie sie in § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) geregelt

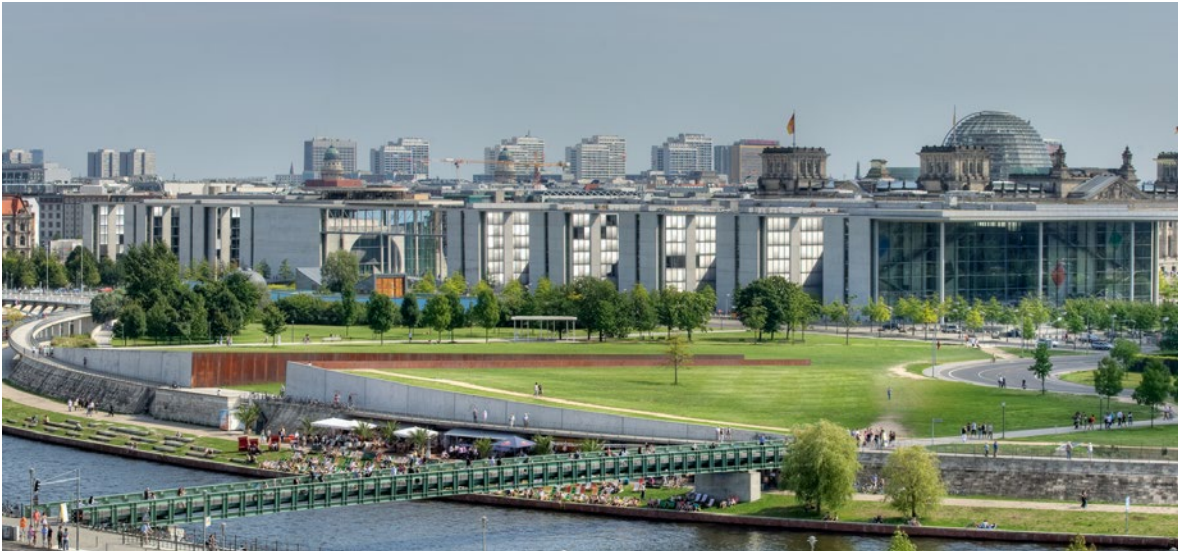
ist und die sich seinerzeit noch auf den Bereich der grenzüberschreitenden Überweisungen beschränkte, wurde der VÖB im Jahr 2001 vom Bundesministerium der Justiz öffentlich-rechtlich beliehen. Alle nicht von § 14 Abs. 1 UKlaG umfassten bankspezifischen Streitigkeiten wurden und werden beim VÖB freiwillig geschlichtet. Für die Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten mit solchen Mitgliedsinstituten des VÖB, die nicht am Schlichtungsverfahren des Verbandes teilnehmen, war im Bereich der gesetzlichen Schlichtung bis zum 25. Februar 2016 subsidiär und allein die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank zuständig.

In den Folgejahren ist der Katalog des § 14 Abs. 1 UKlaG sukzessive erweitert worden. Mit Gesetz vom 19. Februar 2016 zur Umsetzung der Europäischen Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie) und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-Verordnung) wurde der Katalog der Schlichtungsaufgaben in § 14 Abs. 1 UKlaG auf Streitigkeiten von Verbrauchern aus der Anwendung der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs sowie zu Bankgeschäften nach dem Kreditwesengesetz ausgedehnt. Für diese Streitigkeiten ist seit dem 26. Februar 2016 subsidiär die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen zuständig, für alle übrigen in § 14 Abs. 1 UKlaG genannten Streitigkeiten subsidiär die bei der Deutschen Bundesbank. Die Zuständigkeit letzterer ist nach dem Zahlungskontengesetz vom 11. April 2016 mit Wirkung vom 19. Juni 2016 noch um Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften dieses Gesetzes erweitert worden. Hierunter fallen beispielsweise Streitigkeiten um den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags



*Die Geschäftsstelle: Frank Lücke, Petra Ferrazzoli und Katrin Lojewski*





sowie dessen Kündigung. Beide Schlichtungsstellen sind sogenannte behördliche Verbraucherschlichtungsstellen.

Ist eine Schlichtung gesetzlich vorgesehen, können neben Meinungsverschiedenheiten von Verbrauchern grundsätzlich auch solche von Geschäftskunden mit ihren Instituten geschlichtet werden. Dies trifft allerdings nur für den Bereich der Zahlungsdienste sowie das E-Geld-Geschäft zu, da Adressaten der übrigen im Katalog des § 14 Abs. 1 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 der Schlichtungsstelle.

# Das Streitbelegungsverfahren

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 unter dem Abschnitt *Die teilnehmenden Institute*.

Das Verfahren für die seit dem 1. Februar 2017 bei der Geschäftsstelle eingegangenen Beschwerden ist in der „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Beschwerden im Bereich des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)“, wie sie vom Bundesamt für Justiz mit Bescheid vom 30. Januar 2017 genehmigt worden ist, geregelt. Alle in der Zeit vom 1. bis 31. Januar 2017 eingegangenen Beschwerden waren gemäß § 26 Abs. 2 FinSV noch nach der vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz auf Grundlage der am 31. Januar 2017 außer Kraft getretenen Schlichtungsstellenverfahrensverordnung genehmigten „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)“ zu bearbeiten. Dies galt auch für diejenigen Schlichtungsverfahren aus Vorjahren, die im Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anerkennung der Schlichtungsstelle beim VÖB als Verbraucherschlichtungsstelle noch nicht beendet waren.

## Das Vorverfahren

Das Schlichtungsverfahren ist zweigeteilt: in ein Vorverfahren bei der Geschäftsstelle und das Verfahren beim Ombudsmann. Im Rahmen des Vorverfahrens prüft die Geschäftsstelle neben der Zuständigkeit des VÖB auch die Zulässigkeit der Beschwerde. Ziel des Vorverfahrens ist, durch die Einholung von – auch ergänzenden – Stellungnahmen bereits

im Vorfeld eine Einigung in der Sache zwischen dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Kreditinstitut herbeizuführen bzw. den Beschwerdesachverhalt als Grundlage für einen lösungsorientierten Vorschlag des Ombudsmanns ausreichend zu ermitteln.

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

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 beschwerdeführend an sein Institut gewandt haben, um diesem die Möglichkeit der Abhilfe zu geben, dabei aber erfolglos geblieben sein.

Die Geschäftsstelle bestätigt dem Beschwerdeführer sodann den Eingang seiner Beschwerde. Gleichzeitig wird er grundsätzlich unter Angabe eines Links auf die Verfahrensordnung 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, wird der Beschwerdeführer darüber hinaus gebeten, auf einer vorbereiteten Erklärung u. a. zu versichern, dass die Angelegenheit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gewesen ist. Sollte dies erforderlich sein, bittet die Geschäftsstelle den Beschwerdeführer außerdem um

Ergänzung seines Vortrags oder Vervollständigung der Unterlagen. Seine Beschwerde kann der Beschwerdeführer übrigens bis zur Beendigung des Schlichtungsverfahrens wieder zurücknehmen.

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

### Zuständigkeit

Ergibt sich im Rahmen der formalen Prüfung, dass sich die Beschwerde gegen ein Kreditinstitut richtet, das sich freiwillig dem Schlichtungsverfahren einer anderen anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstelle angeschlossen hat, wird die Beschwerde bei gleichzeitiger Benachrichtigung des Beschwerdeführers von der Geschäftsstelle dorthin abgegeben. Eine Übersicht dieser Stellen findet sich im Abschnitt *Kontaktdaten*. Nimmt das Institut an keinem Verfahren einer solchen Schlichtungsstelle teil, erfolgt eine Abgabe an die zuständige behördliche Verbraucherschlichtungsstelle. Beides setzt nach der FinSV und somit nach der seit dem 1. Februar 2017 gültigen neuen Verfahrensordnung voraus, dass 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 Netzwerkes für außergerichtliche Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen (FIN-NET) den

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

### Zulässigkeit

Zulässig sind grundsätzlich nur verbrauchertypische Beschwerden, d. h. der streitige Geschäftsvorfall darf nicht im Zusammenhang mit der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden 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 dann vor, wenn es sich um eine Beschwerde aus dem Bereich des öffentlichen Rechts handelt. Dies ist der Fall, wenn Gegenstand der Beschwerde kein zu privaten Zwecken vorgenommenes Rechtsgeschäft ist, sondern ein Verwaltungsakt, z. B. der Bewilligungsbescheid einer Förderbank.

Laut 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 Beschwer-

de verfolgt, weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen oder die o. g. Erklärung bzw. Versicherung nicht nachgereicht werden. Ein Ablehnungsgrund besteht darüber hinaus, wenn der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist oder war bzw. vom Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird, z. B. im Rahmen einer Vollstreckungsgegenklage. Ein Schlichtungsverfahren ist außerdem unzulässig, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe – mangels hinreichender Aussicht auf Erfolg – abgewiesen oder die Streitigkeit bereits durch Vergleich beigelegt worden ist, wobei es auf die Wirksamkeit des Vergleichs grundsätzlich nicht ankommt. Unzulässig ist eine Beschwerde des Weiteren, wenn die Angelegenheit schon Gegenstand in einem anderen Schlichtungsverfahren war oder der streitgegenständliche Anspruch verjährt ist und die Bank sich im Schlichtungsverfahren ausdrücklich auf die Verjährung beruft. Schließlich kann der Ombudsmann 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, oder eine für die Schlichtung der Streitigkeit erhebliche grundsätzliche Rechtsfrage nicht geklärt ist.

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

### **Stellungnahme des Kreditinstituts**

Beschwerden, welche die Geschäftsstelle für (noch) nicht unzulässig erachtet, legt diese dem betroffenen Kreditinstitut mit der Bitte um Stellungnahme vor.

Die Bank muss innerhalb eines Monats bzw. einer Nachfrist von einem weiteren Monat zu der Beschwerde schriftlich Stellung nehmen. Die Stellungnahme wird dann dem Beschwerdeführer im Original zugeleitet, der seinerseits die Möglichkeit erhält, sich innerhalb eines Monats zu der Stellungnahme des Kreditinstituts zu äußern. Auch ihm gegenüber kann die Frist um einen weiteren Monat verlängert werden. Äußert er sich innerhalb dieser Frist nicht, wird die Angelegenheit als erledigt betrachtet und das Verfahren eingestellt, sofern das Institut der Beschwerde abgeholfen hat. Anderenfalls wird die Angelegenheit grundsätzlich dem Ombudsmann vorgelegt. Äußert sich der Beschwerdeführer hingegen und enthält seine Äußerung neue Aspekte, holt die Geschäftsstelle von dem Kreditinstitut eine ergänzende Stellungnahme ein und das beschriebene Procedere beginnt von vorn.

### **Vorlage an den Ombudsmann**

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

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

## 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

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

Anwendung des § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes ergibt, es sei denn die dort aufgeführten Vorschriften gelten nur für Verbraucher.

##### (2) Ablehnungsgründe

Der Ombudsmann 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 Ombudsmann 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.

## 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 abzuhelpen; 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 Antragesingangs

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 Verbraucherschlichtungsstelle 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 Abkom-



mens 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 Ombudsmännern gemeinsam schriftlich festgelegt. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund zulässig.

## **V. VERFAHRENSPRACHE**

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.



## Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

### FIN-NET

Die Schlichtungsstelle des VÖB ist Mitglied im so genannten FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network). FIN-NET ist ein die Länder des Europäischen Wirtschaftsraums, d. h. die EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen umspannendes Netz nationaler Stellen für die alternative Streitbeilegung, die für die Beilegung von Streitfällen zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern wie Banken, Versicherungen, Investmentfonds oder Zahlungsdienstleistern zuständig sind. FIN-NET wurde 2001 von der Europäischen Kommission ins Leben gerufen, um die Zusammenarbeit zwischen den europäischen Schlichtungsstellen zu fördern und um Verbrauchern den Zugang zu alternativen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten über die Erbringung von Finanzdienstleistungen zu erleichtern. Jede Stelle im Europäischen Wirtschaftsraum kann dem FIN-NET beitreten, wenn sie für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten im Bereich Finanzdienstleistungen zuständig ist und den Grundsätzen der Europäischen Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie) entspricht. In einer sogenannten Absichtserklärung (Memorandum of Understanding, MoU) vom 31. Januar 2001, die

2016 überarbeitet wurde, wird festgelegt, wie die Zusammenarbeit der Mitglieder zur Beilegung grenzüberschreitender Finanzstreitigkeiten im Einzelnen ablaufen muss. In der Regel wird der Verbraucher an die für ihn zuständige Schlichtungsstelle in dem jeweiligen (EU-)Land verwiesen und erhält hierzu die notwendigen Informationen. Seit 2001 hat die Zahl der Mitglieder stetig zugenommen und umfasste Ende 2017 insgesamt 60 Mitglieder aus 27 Ländern. Keine Mitglieder sind bislang aus Bulgarien, Lettland und Rumänien 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 auch 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).

Im Berichtszeitraum gingen bei der Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB als „nächstgelegenes System“ keine und als „zuständigem System“ zwei grenzüberschreitende Beschwerden ein. Die Zahlen bewegen sich damit auf ähnlich niedrigem Niveau wie im Vorjahr. Die eine Beschwerde, welche die Verbraucherschlichtungsstelle in 2017 als „zuständiges System“ erreichte, wurde vom Ombudsmann als unbegründet zurückgewiesen. Die zweite Beschwerde erachtete der Ombudsmann als teils begründet, teils unzulässig.

Weitere Informationen rund um FIN-NET, speziell zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die Tätigkeitsberichte 2013 – 2014 und 2015 von FIN-NET sind unter [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net\\_de](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_de) abrufbar.



# Jahresrückblick 2017

Im Jahr 2017 erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB insgesamt 472 Beschwerden und 51 Anfragen. Lag die Zahl mit 827 im Jahr 2016 noch deutlich über dem Aufkommen der Jahre vor 2014 von durchschnittlich 520 Stück pro Jahr, scheinen sich die Zahlen nunmehr wieder auf dem Niveau der Jahre vor 2014 einzupendeln. Die ursprüngliche Erwartung, dass es infolge der BGH-Rechtsprechung zum Darlehensbearbeitungsentgelt und der durch sie ausgelösten Beschwerdewelle in den Jahren 2014 und 2015 sowie aufgrund der diversen, mit Umsetzung der europäischen ADR-Richtlinie neu eingeführten Pflichten für Kreditinstitute zur

Information über die Möglichkeiten außergerichtlicher Streitbeilegung zu einem dauerhaften Anstieg des Beschwerdeeingangs kommen werde, hätte sich damit nicht erfüllt. Grund hierfür könnte sein, dass die Verbraucher über die Funktionsweise des Systems der außergerichtlichen Streitbeilegung im Bereich der deutschen Kreditwirtschaft als auch über dessen Vorteilhaftigkeit schon vor 2014 „sehr gut“ informiert waren, was von der Bundesregierung in Beantwortung einer Kleinen Anfrage zu den verbraucherpolitischen Erfahrungen mit Schlichtungssystemen in der Kreditwirtschaft so übrigens bereits am 30. Mai 2005 ausdrücklich bestätigt wurde.

Im Einzelnen stellt sich das Jahr 2017 in der Rückschau wie folgt dar:

	Anzahl	Anteil
<b>Anzahl der eingegangenen Anfragen</b>	51	
<b>Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)</b>	472	100%
davon		
<i>WP-Geschäfte – Anlageberatung, Abwicklung, Depotführung</i>	13	
<i>Vermittlung von Beteiligungen an geschlossenen Fonds</i>	14	
<i>Kreditgeschäfte – Hypothekarkredite</i>	61	
<i>Kreditgeschäfte- Investitions-/Konsumentenkredite</i>	17	
<i>Zahlungsverkehr – Kontoführung</i>	63	
<i>Basiskonto</i>	3	
<i>P-Konto</i>	10	
<i>Kontowechsel</i>	3	
<i>Zahlungsverkehr – kartengebunden</i>	24	
<i>Sparverkehr</i>	69	15%
<i>Kündigung Bausparvertrag</i>	76	16%
<i>Immobilienvermittlung</i>	1	
<i>Versicherungsvermittlung</i>	2	
<i>Sonstige Gebühren/Entgelte</i>	108	23%
<i>Diverses</i>	8	
<i>Grenzübergreifende Streitigkeiten</i>	2	0,4%

	Anzahl	Anteil
<b>Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)</b>	4.026	100%
Anzahl der nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegebenen/weitergeleiteten Anträge	47	1,2%
Anzahl der vom Antragsteller zurückgenommenen Anträge (§ 7 Abs. 2 FinSV)	1.847	45,9%
<b>Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge</b>	270	6,7%
davon		
1. es wurde kein ausreichender Antrag gestellt		
2. die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig	1	
3. wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	3	
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 – 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden		
5. wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien		
6. die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	51	
7. die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	3	
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	131	
9. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	1	
10. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	65	
11. Diverses (i. d. R. fehlende Verbrauchereigenschaft des Antragstellers, seit 1.2.17 unter Ziff. 2.)	15	
<b>Anzahl der Anträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben</b>	711	17,7%
<b>Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben</b>	263	6,5%
<b>Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren, weil die Parteien den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben</b>	888	22%



	Anzahl	Anteil
<b>durchschnittliche Dauer der Verfahren</b>		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	26 Tage	
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV) 91 % der in 2017 abschließend bearbeiteten Anträge betrafen Beschwerden zu den Themen Darlehensbearbeitungsentgelt sowie Kündigung von Bausparverträgen, welche vor allem in den Jahren 2014 und 2015 zu einem sprunghaften Anstieg des Antragseingangs und damit zu längeren Bearbeitungszeiten geführt haben.	24 Monate	
<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

Das Berichtsjahr stand ganz im Zeichen der Abarbeitung der Beschwerdewelle, die, ausgelöst durch die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zur Unzulässigkeit von Darlehensbearbeitungsentgelten sowie die flächendeckende Kündigung von Bausparverträgen als Reaktion auf das gesunkene Zinsniveau, die Schlichtungsstelle beim VÖB in den Jahren 2014 bis 2016 erreicht hatte. Ein Ziel, dessen Vollzug zum 31. Dezember 2017 gemeldet werden konnte, was sich auch in der Zahl der abschließend bearbeiteten Anträge in 2017 widerspiegelt.

Wie sich angesichts der Beschwerdegegenstände erkennen lässt, die am häufigsten Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens waren, entfielen 2017 die meisten Beschwerden, wenn auch – verglichen mit den Jahren zuvor – nicht annähernd so viele, nach wie vor auf das Thema Bausparverträge und hier insbesondere auf die Frage nach der Zulässigkeit deren Kündigung sowie von Agios, Abschluss-, Darlehens- und Kontogebühren.

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

Angesichts unterschiedlicher Auffassungen über die Reichweite des Urteils des BGH vom 21. Februar 2017 zur Unzulässigkeit der Kündigung eines Bausparvertrags können Empfehlungen zur Vermeidung derartiger Streitigkeiten an dieser Stelle nicht gegeben werden. Dies gilt insbesondere auch für die nicht wenigen Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit Darlehensgebühren, bei denen es in der Regel um die Frage nach der Verjährung entsprechender Erstattungsansprüche ging. Eine Frage, zu der sich der BGH in seinem Urteil vom 8. November 2016 zur Unzulässigkeit von Darlehensgebühren nicht hat äußern müssen.

### Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

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

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

Wie schon im Jahr 2016, so erreichte die Verbraucherschlichtungsstelle auch 2017 jeweils nur eine äußerst geringe Zahl grenzübergreifender Anträge, und zwar sowohl als „nächstgelegenes“ wie als „zuständiges System“.

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

Wurde die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB als „nächstgelegenes System“ angesprochen, erhielten die Verbraucher jeweils Informationen über die für sie zuständige Schlichtungsstelle in dem jeweiligen (EU-)Land. Anträge auf Weiterleitung des Antrags an die für außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle im anderen Vertragsstaat wurden keine gestellt.

Eine direkte Zusammenarbeit mit Schlichtungsstellen anderer (EU-)Länder in dafür geschaffenen Netzwerken wie dem FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network) zum Zwecke der konkreten Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten fand somit nicht statt.



# Die teilnehmenden Institute

Stand: 31. Januar 2018

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

BayernLB Bayerische Landesbank  
München

BayernLabo Bayerische Landesbodenkreditanstalt  
*unselbstständige Anstalt der BayernLB*

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

Bremer Aufbau-Bank GmbH  
*Bremen*

Calenberger Kreditverein  
*Hannover*

DekaBank Deutsche Girozentrale  
*Frankfurt/M.*

Deutsche Kreditbank AG  
*Berlin*

Hamburgische Investitions- und  
Förderbank (IFB)  
*Hamburg*

HSH Nordbank AG  
*Hamburg/Kiel*

Internationales Bankhaus Bodensee AG  
*Friedrichshafen*

Investitionsbank Berlin  
*Berlin*

Investitionsbank des Landes Brandenburg  
*Potsdam*

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

Investitions- und Förderbank  
Niedersachsen – NBank  
*Hannover*

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

Investitionsbank Schleswig-Holstein  
*Kiel*

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

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

Landesbank Hessen-Thüringen Girozentrale  
*Frankfurt/M.*

Landwirtschaftliche Rentenbank  
*Frankfurt/M.*

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

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

LBS Bayerische Landesbausparkasse  
*München*

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

LBS Norddeutsche Landesbausparkasse  
Berlin-Hannover  
*Hannover/Berlin*

LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse AG  
*Potsdam*

LBS Landesbausparkasse Saar  
*Abteilung der SaarLB  
Landesbank Saar*

LBS Westdeutsche Landesbausparkasse  
*Düsseldorf/Münster*

LfA Förderbank Bayern  
*München*

NORD/LB Norddeutsche Landesbank  
Girozentrale  
*Hannover/Braunschweig/Magdeburg*

NRW.BANK  
*Düsseldorf/Münster*

Portigon AG  
*Düsseldorf*

Rheinland-Pfalz Bank  
*unselbstständige Anstalt der  
Landesbank Baden-Württemberg*

Ritterschaftliches Kreditinstitut Stade  
*Stade*

SaarLB Landesbank Saar  
*Saarbrücken*

Saarländische Investitionskreditbank AG – SIKB  
*Saarbrücken*

Sachsen Bank  
*unselbstständige Anstalt der  
Landesbank Baden-Württemberg  
Dresden*

Sächsische Aufbaubank  
– Förderbank  
*Dresden*

SKG BANK, Niederlassung der  
Deutsche Kreditbank AG

Thüringer Aufbaubank  
*Erfurt*

Weberbank Actiengesellschaft  
*Berlin*

WIBank Wirtschafts- und  
Infrastrukturbank Hessen  
*unselbstständige Anstalt der  
Landesbank Hessen-Thüringen  
Girozentrale*

# Kontakt

## Verbraucherschlichtungsstelle

Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband  
Öffentlicher Banken Deutschlands e. V.  
Lennéstraße 11  
10785 Berlin

Telefon: 0 30/81 92-2 95

Telefax: 0 30/81 92-2 99

E-Mail: [ombudsmann@voeb-kbs.de](mailto:ombudsmann@voeb-kbs.de)

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

Leiter: Frank Lücke

Sachbearbeiterinnen: Petra Ferrazzoli  
Katrin Lojewski

## Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen

### Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Deutsche Bundesbank  
Schlichtungsstelle  
Postfach 11 12 32  
60047 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

Bundesverband der Deutschen  
Volksbanken und Raiffeisenbanken  
Kundenbeschwerdestelle  
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 Sachwerte und

#### Investmentvermögen e. V.

(ehemals Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V.)  
Postfach 64 02 22  
10048 Berlin  
Internet: [www.ombudsstelle.com](http://www.ombudsstelle.com)

### Versicherungsombudsmann

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

**Ombudsmann Private Kranken- und  
Pflegeversicherung**

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

**Regionale Schlichtungsstelle der Sparkassen in  
Baden-Württemberg sowie der LBS Südwest**  
Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg  
Am Hauptbahnhof 2  
70173 Stuttgart  
Internet: [www.sv-bw.de/schlichtung](http://www.sv-bw.de/schlichtung)

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

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





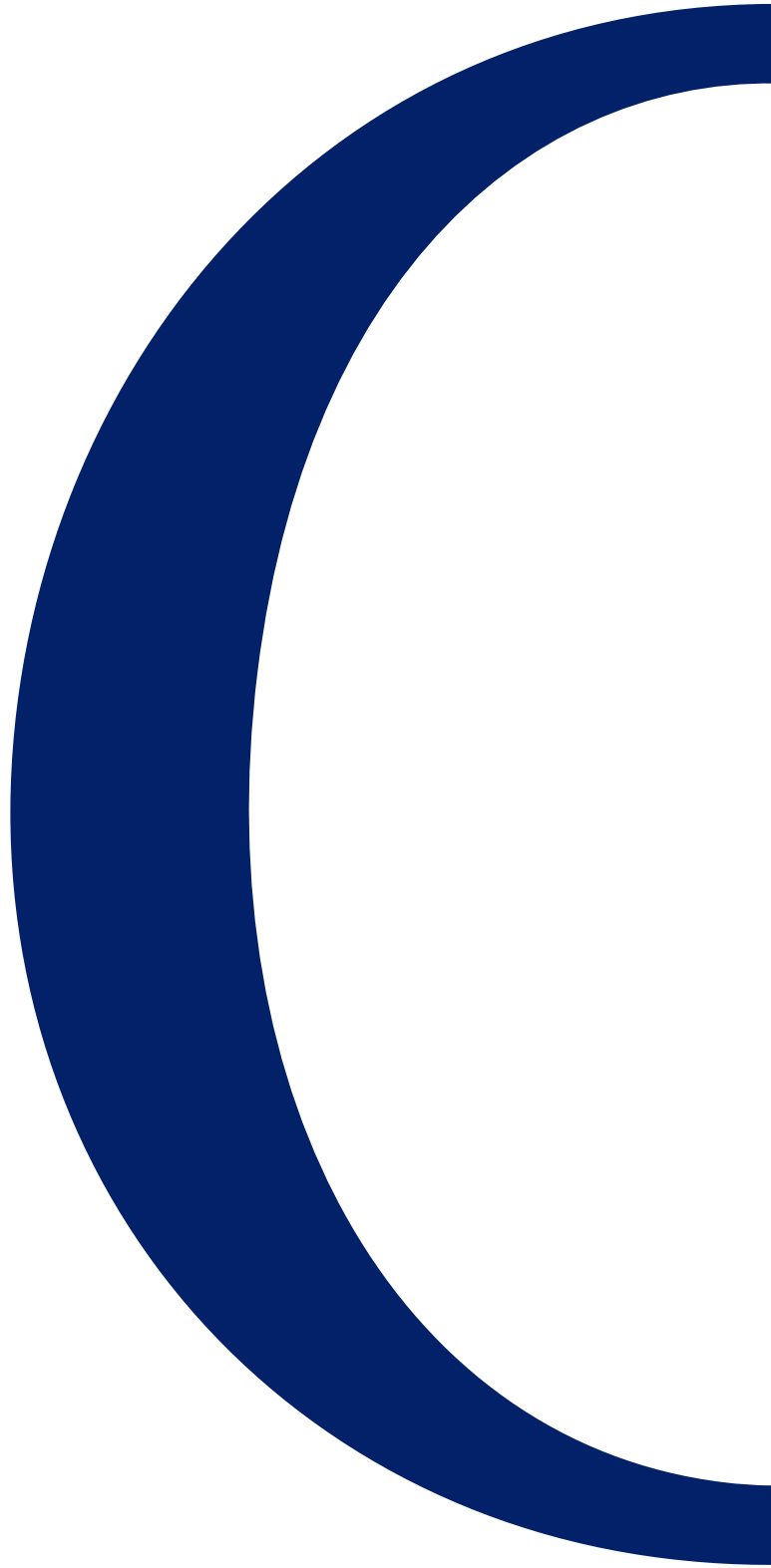
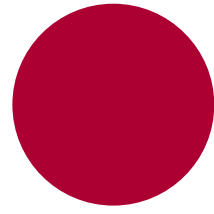
---

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

Bildnachweis:  
S. 5, links, 1. Bild: © Tom Wang – Fotolia.com  
S. 5, links, 3. Bild: © opolja – Fotolia.com  
S. 5, rechts, 1. Bild: © Onypix – Fotolia.com

Stand:  
31. Januar 2018

Herstellung:  
DCM · Druck Center Meckenheim



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