

Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

**TÄTIGKEITSBERICHT
DER VERBRAUCHER-
SCHLICHTUNGSSTELLE 2025**



Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT DER
VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLE 2025



VORWORT

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist seit 1992 ein wichtiges Dienstleistungsangebot unseres Verbandes. 38 Mitgliedsbanken bieten ihren Kunden damit die Möglichkeit, Meinungsverschiedenheiten durch unabhängige Ombudsleute klären zu lassen.

Im Berichtszeitraum gingen 1.282 Anfragen und Beschwerden bei der Schlichtungsstelle ein. Hiervon fielen 1.004 Beschwerden in unser Schlichtungsverfahren. Das Beschwerdeaufkommen lag damit fast doppelt so hoch wie in regulären Jahren.

Grund hierfür war auch im vergangenen Jahr zum einen die Entscheidung des Bundesgerichtshofs zur Unzulässigkeit von Jahresentgelten, die bei Bausparverträgen in der Ansparphase erhoben wurden. Einen weiteren Anteil an den hohen Eingangszahlen hatten daneben die zahlreichen und in der Regel hoch eskalierten Beschwerden rund um das Thema Computerkriminalität.

In regulatorischer Sicht für die außergerichtliche Streitbeilegung besonders bedeutsam ist nach wie vor der Vorschlag, den die Europäische Kommission Ende 2023 zur Änderung der europäischen Richtlinie über die alternative Beilegung von Streitigkeiten in Verbraucherangelegenheiten vorgelegt hat. Die Idee, den geografischen Geltungsbereich der Richtlinie zur Beilegung auch von Streitigkeiten mit Unternehmern aus Drittstaaten entsprechend auszuweiten, sehen wir angesichts der von der Kommission mit der Richtlinienänderung ins-

gesamt beabsichtigten Stärkung des EU-Binnenmarkts allerdings kritisch. Die vorgeschlagene Aufhebung der europäischen Verordnung über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten sowie die Einstellung der zu diesem Zweck bereitgestellten europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung (sog. OS-Plattform) begrüßen wir dagegen angesichts deren Ineffizienz. Die aktualisierte Richtlinie über alternative Streitbeilegung wurde am 17. November 2025 endgültig vom Europäischen Rat gebilligt.

Es ist mir wichtig, unseren Ombudsmännern Jürgen Maruhn und Dr. Christoph Rennig persönlich und im Namen der gesamten Hauptgeschäftsführung für die sehr gute und lösungsorientierte Arbeit zu danken. Ebenso gilt mein Dank Petra Ferrazzoli und Frank Lücke für ihren hohen Einsatz in unserer Geschäftsstelle.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre.

Dominik Lamminger
Mitglied der Hauptgeschäftsführung



INHALT

Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken	5
Die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB	9
Das Streitbeilegungsverfahren	10
Verfahrensordnung	13
FIN-NET	18
Jahresrückblick 2025	19
Schlichtungsvorschläge	23
Die teilnehmenden Institute	27
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen	29
Kontaktdaten	31

Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

Meinungsverschiedenheiten mit Verbrauchern* wurden für die Öffentlichen Banken im Berichtsjahr von Jürgen Maruhn und Dr. Christoph Rennig geschlichtet. Jürgen Maruhn hat sein Amt am 1. Februar 2017 ange-

treten, und Dr. Christoph Rennig wurde am 1. Januar 2022 zum Ombudsmann berufen. Ihre Vertreterinnen sind seit dem 1. Juni 2023 Regina Zöller und seit dem 1. September 2023 Susanne Tucholski.

Jürgen Maruhn



1948 geboren in Frankfurt am Main / Hessen

Werdegang

1975	Zweite Juristische Staatsprüfung
1979	Ernennung zum Richter am Landgericht Darmstadt
1986	Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Frankfurt
1987 – 2016	Prüfer im Ersten und Zweiten Juristischen Staatsexamen
2002 – 2006	Mitglied der Fachkommission zur Reform der Dienstordnung für Notare
2004	Ernennung zum Vorsitzenden Richter des für Reise- und Presserecht zuständigen Zivilsenats am Oberlandesgericht Frankfurt
2008 – 2011	Organisation des Deutsch-Chinesischen Richterseminars in Zusammenarbeit mit dem Hessischen Ministerium der Justiz, dem Bundesministerium der Justiz und der GTZ
2011 – 2018	Prüfer beim Prüfungsamt für die notarielle Fachprüfung bei der Bundesnotarkammer
2013	Versetzung in den Ruhestand
seit 2017	Ombudsmann der Öffentlichen Banken

„Glücklicherweise hatte sich gegenüber dem Vorjahr die Zahl der eingelegten Beschwerden deutlich verringert, ist aber dennoch so hoch geblieben, dass zwei Ombudsleute regelmäßig beschäftigt werden konnten. Insbesondere das Beschwerdeaufkommen hinsichtlich der Fragen, ob eine Bausparkasse während der Ansparphase und – unabhängig davon – bei einem sogenannten Riester-Bausparvertrag jährliche Entgelte verlangen darf, hat in einem

erheblichen Umfang nachgelassen, während die Zahl der Verfahren, die einen Schaden nach einem sogenannten Phishing-Angriff oder einer sonstwie bewerkstelligten unautorisierten Abbuchung von einem Konto betreffen, unglücklicherweise immer noch hoch ist. In beiden Fällen ist jedoch das Schlichtungsverfahren nach wie vor das richtige Modell, um schnell und kostenfrei gegebenenfalls eine unstreitige Lösung zu erreichen.“

* Sofern in diesem Bericht aus Gründen der Vereinfachung das generische Maskulinum verwendet wurde (z.B. Verbraucher, Kunde, Beschwerdeführer, Antragsteller), sind die jeweiligen weiblichen Referenten selbstverständlich stets mit gemeint.



Dr. Christoph Rennig



1954	geboren in Karlsruhe / Baden-Württemberg
Werdegang	
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
2020 – 2024	Prüfer beim Prüfungsamt für die notarielle Fachprüfung bei der Bundesnotarkammer
seit 2022	Ombudsmann der Öffentlichen Banken

„Die Schlichtungsvorschläge der Ombudsleute basieren auf der geltenden Rechtslage, insbesondere auf den Verbraucherschutzgesetzen, berücksichtigen aber ebenso den Gesichtspunkt von Treu und Glauben. Im vergangenen Jahr beehrten viele Verbraucherinnen und Verbraucher die Erstattung einer Zahlung, die sie als nicht von ihnen autorisiert behaupteten. Um einer Haftung zu entgehen, hätte das Kreditinstitut eine Autorisierung durch die Kundin bzw. den Kunden belegen müssen oder, falls ihm das nicht gelungen wäre, eine grob fahrlässige Sorgfaltspflichtverletzung der Verbraucherseite nachweisen müssen. Indessen konnten in der Regel diese streitigen Tatsachen im Schlichtungsverfahren nicht geklärt, den Beteiligten jedoch unter dem Gesichtspunkt von Treu und Glauben eine teilweise Gutschrift der erfolgten Kontenbelastungen vorgeschlagen werden – oft mit Erfolg. In den sogenannten „Jahresentgelt“-Fällen, in denen die Bausparkasse nach der BGH-Rechtsprechung bei klassischen Bausparverträgen die in der Vergangenheit während der Ansparphase erhobenen Entgelte erstatten muss, war nur noch die Verjährung der Erstattungsansprüche streitig. Eine Bausparkasse berief sich absolut zutreffend darauf, dass bereits einer im Jahr 2017 ergangenen BGH-Entscheidung über den Einbehalt

eines Jahresentgelts in der Darlehensphase zu entnehmen war, dass ein Jahresentgelt auch in der Ansparphase nicht erhoben werden darf. Da die Bausparkassen daher schon 2017 erkennen konnten, dass der künftige Einbehalt eines Jahresentgelts in der Ansparphase rechtswidrig war, konnten sie sich nach Treu und Glauben in Bezug auf die Jahre ab 2017 nicht auf Verjährung berufen. In anderen Fällen stand eine eindeutige Rechtslage der Berücksichtigung von Treu und Glauben entgegen; so z.B. in den Fällen der Kündigung eines Pfändungsschutzkontos (P-Kontos), in denen das Kontoguthaben gepfändet wurde. Da jede Person nur ein einziges P-Konto unterhalten darf, musste der Pfändungsschutz des alten Kontos kurzzeitig aufgehoben werden, damit ein neues Konto als P-Konto geführt werden konnte. In dieser kurzen Übergangszeit griffen die Pfändungen der Kontoguthaben. Daran konnten weder die Bank noch der Schlichter etwas ändern. Letztlich konnte jedoch in allen Schlichtungsverfahren den Beteiligten ein Schlichtungsvorschlag unterbreitet werden, der entweder einen fairen Interessenausgleich vorsah oder der den Beschwerde Führenden erläuterte, aus welchen rechtlichen Gründen ihr Begehren keinen Erfolg haben konnte.“

Regina Zöller



1957 geboren in Klein-Auheim/Hessen

Werdegang

1997 Zweite Juristische Staatsprüfung
 1991 – 1998 Wissenschaftliche Mitarbeiterin und Rechtsanwältin in der Kanzlei Zeh, Laubenstein, Prinz zu Erbach-Schönberg, Frankfurt a. M.
 2001 Ernennung zur Richterin am Landgericht Frankfurt a. M.
 2010 Ernennung zur Richterin am Oberlandesgericht Frankfurt a. M.
 2012 – 2015 Richterin im 3. Zivilsenat mit Spezialzuständigkeit für Streitigkeiten aus Bank- und Finanzgeschäften
 2015 – 2023 Richterin im 29. Zivilsenat mit Spezialzuständigkeit für Streitigkeiten aus Bau-, Bauträger-, Architekten- und Ingenieurverträgen
 seit 2020 zertifizierte Mediatorin
 2023 Versetzung in den Ruhestand
 seit 2023 Rechtsanwältin in der Kanzlei Michael & Siebert, Frankfurt a. M.
 seit 2023 **stellvertretende Ombudsfrau der Öffentlichen Banken**

Mit Wirkung zum 1. Juni 2023 habe ich mein Amt als stellvertretende Ombudsfrau des Bundesverbandes Öffentlicher Banken, VÖB, angetreten. Dabei kommt mir die Aufgabe zu, die Parteien bei einer einvernehmlichen und fairen Konfliktlösung zu unterstützen.

Die Einschaltung der Ombudsleute zielt vornehmlich darauf ab, den Verbraucherinnen und Verbrauchern den – oft langwierigen – Gang durch die Instanzen eines Gerichtsverfahrens zu ersparen. In einem schnellen, vertraulichen und kostenlosen Verfahren können pragmatische und konstruktive Lösungen auf rechtlich fundierter Grundlage gefunden werden. Dabei garantieren die Schlichterinnen und Schlichter Unabhängigkeit und Sachkunde gleichermaßen.

Kreditinstituten ermöglicht das Schlichtungsverfahren in überschaubarer Zeit eine Klärung der rechtlichen Parameter ihrer Bankpraxis und eine Entscheidung darüber, ob diese in Zukunft fortgeführt werden soll.

Der in einer Broschüre des Hessischen Ministeriums der Justiz zur Streitschlichtung formulierte Slogan, dass Schlichten besser als Richten sei, ist nicht nur eingängig, sondern wahr.

„Eine zunächst streitige Problemlage durch eine einverständliche Lösung zu bewältigen, ist auch in einem Rechtsstaat grundsätzlich vorzugswürdig gegenüber einer richterlichen Streitentscheidung.“ (Bundesverfassungsgericht, Beschluss vom 14.02.2007, 1 BvR 1351/01).



Susanne Tucholski



1957 geboren in Groß Bülten (heute Ilsede)

Werdegang

1986 Zweite Juristische Staatsprüfung
 1986 – 1990 Rechtsanwältin in einer OLG-Kanzlei in Celle
 1993 Ernennung zur Richterin am Amtsgericht Pankow-Weißensee in Berlin
 1996 Ernennung zur Richterin am Landgericht Berlin
 1998 Ernennung zur Richterin am Kammergericht (Präsidialverwaltung, Dezernat Rechtsangelegenheiten, sowie Zivilsenat mit Schwerpunkt Banksachen)
 2002 Ernennung zur Vorsitzenden Richterin am Landgericht Berlin und Vorsitzende des Dienstgerichts beim Landgericht Berlin
 2008 Ernennung zur Vorsitzenden Richterin am Kammergericht
 2008 – 2012 Handels- und Gesellschaftsrecht
 2012 – 2016 Familienrecht
 2017 – 2022 Presse- und Äußerungssachen, Maklersachen
 2022 Versetzung in den Ruhestand
 seit 2022 Rechtsanwältin
 seit 2023 stellvertretende Ombudsfrau der Öffentlichen Banken

„Mit der Schlichtung steht ein unkompliziertes, kostengünstiges und verbraucherfreundliches Verfahren bereit, um Konflikte zwischen Kunden und Bankinstituten außergerichtlich zu klären. Dabei zeigt sich in der täglichen Praxis, dass oftmals unrealistische Vorstellungen darüber bestehen, was Schlichtung zu leisten vermag und was ausschließlich Rechtsanwälten und Gerichten vorbehalten bleibt.“

Ein Problem in der täglichen praktischen Arbeit ist die Frage der Reichweite von Schlichtung. Anders als viele Verbraucher es erwarten, ist Schlichtung für konkrete Streitigkeiten zuständig. Sie hat keine Aufsicht über Unternehmen und nicht die Zuständigkeit für das Qualitätsmanagement. Schlichtung kann und darf auch keine Beratung leisten. Die Abgrenzung zwischen zulässiger Hilfestellung und unzulässiger Beratung ist oft nicht einfach.

Und Schlichtung ist nicht gleich Mediation. Wie weit man sich als ehemalige Richterin von den rechtlichen Vorgaben und der Vortrags- und Darlegungslast lösen sollte und ob man es überhaupt kann, ist im Einzelfall schwierig. Manchmal kommen subjektive Merkmale wie z.B. der Grad des Verschuldens in Betracht, um zu helfen und ein gerechtes Ergebnis zu erzielen. Aber wie sieht es aus, wenn im Zeitalter der digitalen Kommunikation z.B. der Zugang von wichtigen Warnungen, Hinweisen oder Erklärungen streitig ist? Ist das Verfahren unzulässig, weil eine Beweisaufnahme geboten ist, oder bietet sich gerade dann eine vermittelnde Lösung an? Oder kann ich der einen oder der anderen Seite glauben? Hilft mir das erlernte Prüfungsschema? Das alles ist eine Frage der Überzeugungsbildung im jeweiligen Einzelfall. Ob künstliche Intelligenz uns diese Aufgabe in Zukunft abnehmen kann? Ich persönlich kann es mir nicht vorstellen.“

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 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 nicht nur 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 vorgenommene 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 beispielsweise 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 nach-

gereicht werden. Ein Ablehnungsgrund besteht darüber hinaus, wenn der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist oder ein Gericht über ihn durch Sachurteil entschieden hat oder die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist. 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 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 ver-



längert 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 vorlagen. 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, stellt die Geschäftsstelle auf Antrag eines Beteiligten diesem eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs. 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ aus.

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 17. Januar 2024.

Zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über sämtliche von seinen Mitgliedsinstituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen unter Einschluss von Streitigkeiten aus der Anwendung des § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes betreibt der Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) eine vom Bundesamt für Justiz anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle. Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit mindestens zwei Schlichtern¹⁾ besetzt. Schlichtungsverfahren werden von der Verbraucherschlichtungsstelle bei Beschwerden über Mitgliedsinstitute des VÖB (im Folgenden „Kreditinstitut“), die an dem Verfahren teilnehmen, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt.

I. ZULÄSSIGKEIT DES VERFAHRENS

(1) Beschwerdegegenstand

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

Die Beschwerden müssen verbrauchertypisch sein, d. h., der streitige Geschäftsvorfall darf nicht im Zusammenhang mit der gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit der Beschwerde führenden Partei 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 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 Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist;
- 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

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



- 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 abzuweichen. Eine vorherige erfolglose Beschwerde beim Kreditinstitut ist keine Voraussetzung für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Anträge zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens sind zu richten an die

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

In dem Antrag sind die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen beizufügen. Der Antragsteller hat außerdem zu versichern, dass wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist, über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde und die Streitigkeit auch nicht bei einem Gericht anhängig ist, die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, nicht zu einer noch rechtshängigen Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet

sind, 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 Antragseingangs

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 nach Einschätzung der Geschäftsstelle keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr benötigt werden, legt diese 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. Auf Antrag eines Beteiligten wird diesem eine Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung ausgestellt, wenn ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wurde, aber die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte. Die Bescheinigung enthält Namen und Anschriften der Be-

teiligten, eine kurze Darstellung des Verfahrensgegenstands sowie den Zeitpunkt der Beendigung des Schlichtungsverfahrens.

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 vorgebracht 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 Land verwiesen und erhält hierzu die notwendigen Informationen. Seit 2001 hat die Zahl der Mitglieder stetig zugenommen und umfasste Ende 2025 insgesamt 67 Mitglieder aus 31 Ländern inklusive assoziierter Mitglieder aus der Schweiz, dem Vereinigten Königreich, von den Kanalinseln sowie aus Bosnien und Herzegowina.

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 Protokolle der letzten Plenarsitzungen sind unter https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de abrufbar.



Jahresrückblick 2025

Im Jahr 2025 erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB insgesamt 1.092 Beschwerden und 190 Anfragen, was im Vergleich zum Vorjahresniveau einem Rückgang um 22 Prozent entspricht.

Im Einzelnen stellt sich das Jahr 2025 in der Rückschau wie folgt dar:

	Anzahl	Anteil
Anzahl der eingegangenen Anfragen	190	
Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)	1.092	100 %
davon		
Wertpapiergeschäft	44	4,0 %
Kreditgeschäft - Hypothekarkredite	53	4,9 %
Kreditgeschäft - Investitions-/Konsumentenkredite	24	2,2 %
Zahlungsverkehr - kartengebunden	62	5,7 %
Zahlungsverkehr - Kontoführung	499	45,6 %
Spargeschäft	91	8,3 %
Kündigung Bausparvertrag	1	0,1 %
Gebühren/Entgelte	62	5,7 %
Jahresentgelte Bausparvertrag	218	20,0 %
P-Konto	18	1,6 %
Kontowechsel	4	0,4 %
Bürgschaften/Drittsicherheiten	2	0,2 %
Diverses	14	1,3 %



	Anzahl	Anteil
Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)	1.207	100 %
Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge (insgesamt), bezogen auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge	135	11,2 %
davon		
1. Es wurde kein ausreichender Antrag gestellt.	4	
2. Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig (insgesamt).	1	
davon Anträge, die nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden.	85	
3. Wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig.	0	
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.	0	
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.	0	
6. Die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden.	0	
7. Die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, wurden zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet und die Klage ist noch rechtshängig.	0	
8. Die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt,	0	
davon Anerkenntnis oder Erfüllung durch Antragsgegner (auch wenn letztendlich eine Ablehnung nicht erfolgt ist).	0	
9. Der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben.	9	
10. Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt.	1	
11. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.	35	



	Anzahl	Anteil
Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien sich geeinigt haben	651	54,0 %
davon		
1. Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	64	5,3 %
2. optional: Anerkenntnis oder Erfüllung durch den Antragsgegner und Antrag wurde deswegen nicht wegen § 6 Abs. 1 Nr. 7 FinSV abgelehnt.	-	-
3. optional: Sonstige Einigung der Parteien vor Ergehen eines Schlichtungsvorschlags, z. B. durch Vergleich o. Ä.	587	48,7 %
Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (insgesamt), bezogen auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge	421	34,8 %
davon		
1. Die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen.	196	16,2 %
2. Der Antragsteller hat seinen Antrag zurückgenommen (§ 7 Abs. 2 FinSV).	225	18,6 %
Durchschnittliche Dauer der Verfahren		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	39	Tage
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	179	Tage
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt), bezogen auf alle Fälle einer Einigung	-	
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	-	
Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt), bezogen auf die im Berichtsjahr eingegangenen Anträge	20	1,8 %



Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen

Signifikant häufig waren im Berichtszeitraum zwei Problemstellungen Gegenstand von Beschwerden, die diesen Spitzenplatz bereits im letzten und vorletzten Jahr inne hatten. Die erste betraf die sog. Jahresentgelte, welche bei Bausparverträgen in der Ansparphase erhoben werden, die zweite unautorisierte Verfügungen im Zahlungsverkehr.

Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten

Als Auslöser für den sehr hohen Eingang an Beschwerden, die das sog. Jahresentgelt betreffen, darf nach wie vor das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 15. November 2022 gelten, wonach eine entsprechend vorformulierte Klausel in Bausparverträgen unwirksam ist, das sich allerdings zu einzelnen Aspekten wie z. B. der Verjährungsfrage oder der Kostenregelung im Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz nicht verhält. Die sich hier herausgebildete Schlichtungspraxis der Ombudsleute einerseits sowie die sich an ihr orientierende Erstattungspraxis der Institute andererseits haben dazu geführt, dass die Zahl der diesbezüglichen Beschwerden im Berichtszeitraum im Vergleich zum Jahr 2023 um gut 80 % gesunken ist. Da zu erwarten steht, dass die Beschwerden in diesem Bereich weiter kontinuierlich zurückgehen werden, erscheinen Empfehlungen zu ihrer Vermeidung nicht erforderlich. Im Hinblick auf die Fälle sogenannter Computerkriminalität sind dagegen angesichts der Vielschichtigkeit des Phänomens – sowohl was das Nutzerverhalten angeht als auch die jeweils zum Einsatz kommende Technik – Empfehlungen über die bereits allgemein bekannten hinaus nur schwer möglich. Immerhin kann hier ein Rückgang der Beschwerden um ca. 30 % festgestellt werden, vergleicht man die Zahlen mit denen aus dem Jahr 2023. Ob die seit Oktober 2025 bestehende Verpflichtung für Banken, Echtzeitüberweisungen auch versenden zu können, einen Einfluss auf die Entwicklung haben wird, bleibt abzuwarten.

Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Wie schon in den letzten beiden Jahren erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB im Berichtszeitraum wieder deutlich mehr grenzübergreifende Anträge als üblich. So gingen in der Geschäftsstelle als „nächstgelegenes System“ fünf und als „zuständigem System“ insgesamt zwanzig grenzüberschreitende Beschwerden ein. Eine der Beschwerden, welche die Verbraucherschlichtungsstelle als „zuständiges System“ erreichten, wurde wieder zurückgenommen, zehn weitere Beschwerden konnten bereits im Vorverfahren, also ohne dass sie dem Ombudsmann vorgelegt werden mussten, im Sinne des Antragstellers geregelt werden, und in einem Fall stellte sich heraus, dass auf Seiten des Beschwerdeführers ein Missverständnis vorlag, das noch im Vorverfahren aufgeklärt werden konnte. In einem weiteren Fall betraf die Beschwerde ein Institut, das nicht an unserem Schlichtungsverfahren teilnimmt. Die restlichen sieben 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 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 Land, um sich mit ihrem Anliegen unmittelbar selbst an diese wenden zu können.

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

Schlichtungsvorschläge

Kontoführung und Zahlungsverkehr

Die gesetzliche Pflicht zur Umwandlung in ein P-Konto und ihre Folgen

Die Beschwerdeführerin unterhielt bei der Bank ein Girokonto im Modell „X“. Im August 2023 musste sie Privatinsolvenz anmelden. Sie beantragte, das Konto als Pfändungsschutzkonto im Sinne von § 850 k ZPO (P-Konto) zu führen. Die Bank kam diesem Begehren nicht unmittelbar nach, sondern bot der Beschwerdeführerin an, in das Kontenmodell „Y“ zu wechseln. Die Beschwerdeführerin unterzeichnete daraufhin eine Erklärung, wonach sie einem Wechsel in das Modell „Y“ zustimmt. Dabei bestätigte sie unter anderem auch, Gelegenheit zur Kenntnisnahme von dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank erhalten zu haben. Das Konto wurde seitdem in dem Modell „Y“ als P-Konto geführt. Dabei fielen Entgelte an, die in dem Modell „X“ nicht angefallen wären. Die Beschwerdeführerin begehrte daraufhin die Rückkehr zu dem Kontenmodell „X“ sowie die Erstattung von seit dem Wechsel des Kontenmodells erhobenen Entgelten. Die Bank stellte darauf ab, dass die Beschwerdeführerin dem Wechsel des Kontenmodells zugestimmt und auch die im Preis- und Leistungsverzeichnis aufgeführten Entgelte akzeptiert habe.

Nach Auffassung des Ombudsmanns hatte sich die Bank im Umgang mit dem Antrag der Beschwerdeführerin auf Einrichtung eines P-Kontos treuwidrig verhalten. Eine Bank sei gemäß § 850 k Abs. 1 Satz 1 ZPO verpflichtet, dem Verlangen eines Kunden nach Führung eines Zahlungskontos als P-Konto nachzukommen. Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs erfordere die Führung eines Zahlungskontos als P-Konto keinen Neuabschluss eines Zahlungsdiensterahmenvertrags. Vielmehr ergänzten die Regelungen über das P-Konto den bestehenden Vertrag (BGH, Urteil vom 10.02.2015 XI ZR 187/13 Tz. 18 mit weiteren Nachweisen). Im vorliegenden Fall habe die Bank entgegen ihrer Verpflichtung aus § 850 k Abs. 1 Satz 1 ZPO das Konto der Beschwerdeführerin nicht ohne weiteres als P-Konto fortgeführt, sondern ihr unaufgefordert den Wechsel in ein anderes Kontenmodell angeboten. Gerade der von der Bank angebotene Wechsel in das Kontenmodell „Y“ sei aber mit zusätzlichen Kosten für die Beschwerdeführerin verbunden gewesen; ein Angebot nicht unbedingt zum Wohle der Kundin, wohl aber zum

Wohle des Kreditinstituts. Auch wenn die Bank den Wechsel des Kontenmodells nicht explizit zur Voraussetzung der Führung eines P-Kontos gemacht haben dürfte, habe sie doch zweifellos in Kauf genommen, mit ihrem unaufgeforderten Angebot eines Wechsels des Kontenmodells bei der Beschwerdeführerin genau diesen Eindruck zu erwecken. Damit habe die Bank gegen Nr. 1 Abs. 1 Satz 1 ihrer AGB verstoßen, der lautet: „Die Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und der Bank ist durch die Besonderheiten des Bankgeschäfts und ein besonderes Vertrauensverhältnis geprägt.“ Die Bank habe das von der Beschwerdeführerin in sie gesetzte Vertrauen dadurch missbraucht, dass sie, statt unmittelbar ihrer gesetzlichen Verpflichtung aus § 850 k Abs. 1 Satz 1 ZPO nachzukommen, einen nicht erforderlichen und für die Beschwerdeführerin nachteiligen Wechsel des Kontenmodells unaufgefordert angeboten habe. Das gelte insbesondere vor dem Hintergrund der Privatinsolvenz der Beschwerdeführerin. Die Bank habe somit treuwidrig gehandelt, so dass es ihr nach § 242 BGB verwehrt sei, sich auf die Zustimmung der Beschwerdeführerin zu den Konditionen des neuen Kontenmodells zu berufen. Sie müsse das Girokonto daher wieder in das Modell „X“ umwandeln und dieses als P-Konto führen. Darüber hinaus müsse sie der Beschwerdeführerin jene Entgelte erstatten, die im Falle eines unterbliebenen Wechsels des Kontenmodells nicht angefallen wären, und zuvor diesbezüglich eine Abrechnung vorlegen.

Wie weit getrennt voneinander müssen Karte und PIN aufbewahrt werden?

Die Beschwerdeführerin unterhielt bei der Bank ein Girokonto mit einer Debitkarte. Im November 2024 wurden unter Einsatz der Debitkarte von ihrem Konto 990 € und nochmals 240 € abgebucht. Unstreitig hatte die Beschwerdeführerin diese Transaktionen nicht autorisiert. Am Tag der Abbuchungen war sie im Einkaufszentrum ihres Wohnortes unterwegs. Sie war auf der Suche nach Grabschmuck anlässlich der am kommenden Tag stattfindenden Beisetzung ihres Lebensgefährten. Dabei hatte sie die Debitkarte in ihrem Portemonnaie verwahrt und dieses in ihrem Rucksack verstaut. Zeitlich vor den genannten Zahlungen waren das Portemonnaie aus dem Rucksack entwendet und auch weitere Fächer des Rucksacks geöffnet worden. Von der Bank begehrte die



Beschwerdeführerin eine Gutschrift in Höhe von 1.230 €. Sie trug vor, dass sie die PIN zu ihrer Debitkarte üblicherweise auf einem Zettel in ihrer Mantel- oder Jackentasche bei sich führe, nie aber in ihrem Portemonnaie. Möglicherweise habe sie am Tag der Abbuchungen den Zettel mit der PIN in ein Fach ihres Rucksacks gesteckt. Die Bank lehnte eine Erstattung ab. Sie stellt darauf ab, dass die Beschwerdeführerin die missbräuchliche Nutzung ihrer Karte grob fahrlässig ermöglicht habe, indem sie entgegen den Kartenbedingungen die PIN zusammen mit der Karte in ihrem Rucksack verwahrt habe. Daraus resultiere ein Schadensersatzanspruch der Bank nach § 675 v Abs. 3 Nr. 2 BGB, den sie dem Erstattungsanspruch der Beschwerdeführerin entgegen halten könne. Da die Beschwerdeführerin die beiden fraglichen Zahlungen unstreitig nicht autorisiert habe, stand ihr nach Ansicht des Ombudsmanns ein Erstattungsanspruch nach § 675 u Satz 2 BGB in Höhe von 1.230 € gegen die Bank zu. Diesem Anspruch stehe kein Schadensersatzanspruch der Bank nach § 675 v Abs. 3 Nr. 2 BGB gegenüber. Dessen Voraussetzungen müssten von der Bank dargelegt und bewiesen werden. Sie müsste darlegen und beweisen, dass, und vor allem wie die Beschwerdeführerin die missbräuchliche Nutzung ihrer Karte grob fahrlässig ermöglicht haben soll. Soweit die Bank darauf abstelle, dass die Beschwerdeführerin entgegen der Kartenbedingungen die PIN zusammen mit der Karte in ihrem Rucksack verwahrt habe, könne dem in zweifacher Hinsicht nicht gefolgt werden. Abgesehen davon, dass ein Verstauen der PIN in dem Rucksack in tatsächlicher Hinsicht nicht festgestellt werden könne – dazu später –, wäre in rechtlicher Hinsicht in einem Verstauen der PIN in dem Rucksack, in dem sich das Portemonnaie mit der Debitkarte befunden habe, kein Verstoß gegen die Kartenbedingungen zu sehen. Für deren Auslegung würden die vom BGH formulierten Maßstäbe zur Auslegung von AGB gelten. Danach komme es alleine auf die Verbrauchersicht an und sei in erster Linie der Wortlaut der Klausel heranzuziehen. Bei der Auslegung der in der entsprechenden Klausel verwendeten Worte sei zunächst auf den allgemeinen Sprachgebrauch zu rekurrieren (BGH, Urteil vom 19.06.2013 IV ZR 228/12 Tz.18). Im Übrigen seien AGB nach ihrem objektiven Sinn so auszulegen, wie sie von verständigen und redlichen Vertragspartnern verstanden würden, wobei die Vorstellungen und Verständnismöglichkeiten eines

durchschnittlichen, rechtlich nicht vorgebildeten Vertragspartners des Verwenders zugrunde zu legen seien (BGH, Urteil vom 19.04.2018 III ZR 255/17 Tz. 18 mit weiteren Nachweisen). Die in der entsprechenden Klausel enthaltene Wortfolge „nicht zusammen“ könne nach dem allgemeinen Sprachgebrauch in „getrennt“ übersetzt werden. Daraus erschließe sich indes noch nicht, wie weit räumlich getrennt die Karte und der Zettel mit der PIN aufbewahrt werden müssen, damit keine grobe Fahrlässigkeit mehr vorliege. Dem durchschnittlichen, rechtlich nicht vorgebildeten Verbraucher gäbe insoweit eine weitere in der Klausel genannte Variante einen Anhaltspunkt. Als gleichrangig mit einem Verwahren der PIN „zusammen“ mit der Debitkarte werde dort das Vermerken der PIN auf der Debitkarte aufgeführt. Ein engeres „Zusammen“ als das Vermerken der PIN auf der Debitkarte sei nicht vorstellbar. Aus der gleichrangigen Erwähnung dieser Variante mit dem Verwahren „zusammen“ dürfe der durchschnittliche Verbraucher den Schluss ziehen, dass auch ein Verwahren „zusammen“ nur bei enger räumlicher Nähe gegeben sei. Nach diesem Maßstab wäre kein Verstoß gegen die Kartenbedingungen darin zu sehen, dass die Beschwerdeführerin ihre Debitkarte in ihrem Portemonnaie, dieses in ihrem Rucksack und die PIN anderweitig ebenfalls in ihrem Rucksack verwahrt gehabt hätte. Selbst bei Zweifeln an der hier vorgenommenen Auslegung der Kartenbedingungen wäre nach § 305 c Abs. 2 BGB noch immer die hier vertretene Auslegung maßgeblich. Unabhängig davon könne einem Schlichtungsvorschlag schon nicht zugrunde gelegt werden, dass die Beschwerdeführerin die PIN tatsächlich in ihrem Rucksack verwahrt und sie nicht, wie nach ihrem Vortrag üblich, in der Mantel- oder Jackentasche bei sich gehabt habe. Das Vorbringen der Beschwerdeführerin, dass sie die PIN möglicherweise(!) in ihrem Rucksack verwahrt habe, habe die Bank hin zu einem entsprechenden Eingeständnis der Beschwerdeführerin verbogen. Alleine der Umstand, dass die Betrügenden in den Besitz der PIN gelangt sein müssen, reiche als Indiz für eine Verwahrung der PIN in dem Rucksack aber nicht aus. Die Beschwerdeführerin sei ihrem eigenen Vortrag zufolge in einem Blumengeschäft in einer Weise bedrängt worden, die auch die Entwendung eines Notizzettels aus der Manteltasche als durchaus möglich erscheinen lasse. Diesem Vorbringen sei die Bank nicht entgegen getreten.

Sparverkehr

Krasse Überforderung

Die Eltern der 2004 geborenen Beschwerdeführerin schlossen im November 2013 bei dem Institut einen Bausparvertrag mit einer Bausparsumme von 10.000 € ab. Nach den in den Vertrag einbezogenen Allgemeinen Bausparbedingungen (ABB) belief sich die Abschlussgebühr auf 100 € und betrug der Regelsparbeitrag 50 € monatlich. Mit diesem Betrag wurde der Bausparvertrag auch bedient. Nachdem sie volljährig geworden war, wurde die Beschwerdeführerin zu einem Beratungsgespräch eingeladen. Die Darstellungen des Gesprächsverlaufs durch die Beteiligten wurden unterschiedlich akzentuiert. Am Ende des Gesprächs stand der Wechsel in einen anderen Tarif mit einer Erhöhung der Bausparsumme auf 200.000 €, woraus sich ein Regelsparbeitrag von monatlich 590 € (2,95 v.T. der Bausparsumme) und eine Abschlussgebühr von 3.040 € (1,6 v.T. der Bausparsumme) ergab. Der bei der Beschwerdeführerin monatlich einzuziehende Sparbeitrag wurde auf 10 € festgesetzt. Mit ihrer Beschwerde begehrte die Beschwerdeführerin eine Reduzierung der Bausparsumme auf 10.000 € und der Abschlussgebühr auf 160 € sowie die Anrechnung der bereits im Jahr 2013 einbehaltenen Abschlussgebühr von 100,00 €. In dem Beratungsgespräch habe sie u. a. erläutert, dass sie ein Studium der Elektrotechnik abgebrochen habe und sich aktuell durch einen Minijob sowie ein Taschengeld ihrer Eltern finanziere. Das Institut bot der Beschwerdeführerin eine Reduzierung der Bausparsumme an, wies aber darauf hin, dass die Abschlussgebühr nicht erstattet werde, auch nicht anteilig. Sie trug vor, dass der Beschwerdeführerin in einem ausführlichen Beratungsgespräch die Funktionsweise und die Vorteile von Bausparverträgen erläutert worden seien, wobei die anfallende Abschlussgebühr ins Verhältnis gesetzt worden sei zu den Kosten einer künftigen Baufinanzierung. Auch sei darauf hingewiesen worden, dass bei verbesserten Einkommensverhältnissen der Beschwerdeführerin „der Regelsparbeitrag in seiner Höhe entsprechend nach oben hin angepasst werden sollte, um innerhalb eines gewissen zeitlichen Rahmens den Traum vom Eigenheim verwirklichen zu können“. Nach Auffassung des Ombudsmanns hat die Beschwerdeführerin gemäß der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH) einen Anspruch darauf, von dem Institut im Wege des Schadensersatzes so gestellt zu werden, als

habe sie einen ihren finanziellen Möglichkeiten und ihren Interessen entsprechenden Vertrag mit ihr abgeschlossen (vgl. BGH, Urteil vom 19.06.2006, V ZR 264/05, Tz. 21, 22). Dies laufe im wirtschaftlichen Ergebnis auf eine Anpassung des Vertrags hinaus, welcher das Institut nicht zustimmen müsse (vgl. BGH, a.a.O.), und im vorliegenden Fall darauf, dass die Bausparsumme von ursprünglich 10.000 € nicht erhöht werde. Nach §§ 280 Abs. 1, 311 Abs. 2, 241 Abs. 2 BGB sei ein Vertragspartner dem anderen Teil unter anderem dann zum Schadensersatz verpflichtet, wenn er während der Vertragsverhandlungen eine ihm obliegende Aufklärungspflicht verletzt habe, wenn er diese Pflichtverletzung zu vertreten habe und wenn dem anderen Teil dadurch ein Schaden entstehe. Der Schaden könne auch darin bestehen, dass der andere Teil einen für ihn nachteiligen Vertrag abschließe. So liege der Fall hier. Der geänderte Bausparvertrag sei mit seinem jetzigen Inhalt äußerst nachteilig für die Beschwerdeführerin und keinesfalls interessengerecht. Dies gelte bereits dann, wenn von einer monatlichen Zahlung in Höhe von 50 €, d.h. in Höhe des Regelsparbeitrags des ursprünglichen Vertrags, ausgegangen werde, obwohl die Beschwerdeführerin lediglich 10 € pro Monat einzahle. Nach den ABB setze die Zuteilung des Bausparvertrags eine Ansparung in Höhe von 45 % der Bausparsumme voraus, im vorliegenden Fall also in Höhe von 90.000 €. Würden durchgängig monatlich nur 50 € eingezahlt, wäre der Vertrag erst nach 1.800 Monaten bzw. 150 Jahren zuteilungsreif. Schon daran wird deutlich, dass nur durch eine massive Erhöhung der monatlichen Zahlung eine Zuteilung innerhalb eines realistischen Zeitraums erreicht werden könnte. Ein Vertrag mit diesem Inhalt sei offensichtlich nachteilig für die Beschwerdeführerin, weil er sie krass überfordere. Es bestehe ein eklatantes Missverhältnis zwischen der Bausparsumme von 200.000 € und der monatlichen Zahlung von 50 € (eigentlich 10 €) wie auch zwischen dieser Zahlung und dem Regelsparbeitrag von 590 €. Gehe man – beispielhaft – unter Zugrundelegung der Lebenssituation der Beschwerdeführerin, wie sie in dem Beratungsgespräch dargelegt worden sei, davon aus, dass die Beschwerdeführerin wieder ein Studium beginnen und nach fünf Jahren eine Berufstätigkeit aufnehmen würde, so ergäbe sich folgendes Szenario: Die Beschwerdeführerin würde fünf Jahre lang monatlich 50 € in den Vertrag einzahlen (wobei eigentlich 10 €



zugrunde zu legen wären) mit der Folge, dass ihre Zahlung jeden Monat um 540,00 € hinter dem Regelsparbeitrag zurück bliebe. Diese „Deckungslücke“ würde sich auf 6.480 € pro Jahr und auf 32.400 € in fünf Jahren aufsummieren. Zu diesem Zeitpunkt – im Mai 2028 – wäre die Beschwerdeführerin 24 Jahre alt. Um 10 Jahre später – im Alter von 34 Jahren – die Mindestvoraussetzung für eine Zuteilung des geänderten Bausparvertrags erfüllt zu haben, müsste die Beschwerdeführerin von da an nicht nur den Regelsparbeitrag in Höhe von 590 €, sondern monatlich weitere 270 €, insgesamt also 860 €, in den Vertrag einzahlen. Sie müsste also „auf einen Schlag“ jeden Monat zusätzlich 810 € aufbringen. All dies habe dem EDV-gestützt arbeitenden Institut derart augenfällig gewesen sein müssen, dass die Beschwerdeführerin hätte darauf hinweisen werden müssen, dass eine Zuteilungsreife des Vertrags zu einem interessengerechten Zeitpunkt schwerlich erreicht werden könne. In der Rechtsprechung und im rechtswissenschaftlichen Schrifttum sei allgemein anerkannt, dass dann, wenn Gefahren für das Integritätsinteresse des anderen Vertragsteils bestehen, insbesondere der „Fachmann“ zur Aufklärung verpflichtet sei (Grüneberg/Grüneberg, BGB, 83. Aufl. 2024, § 280 Rn. 30 mit zahlreichen Nachweisen). Danach hätte die Diskrepanz zwischen dem Regelsparbeitrag und dem monatlich einzuziehenden Betrag dem Institut zu denken und Anlass zu einer Warnung der Beschwerdeführerin geben müssen. Darüber hinaus hätte die Diskrepanz zwischen dem Regeleinzug in Höhe von nur 10 € und dem Regelsparbeitrag in Höhe von 590 € auch Anlass zu einem Hinweis auf das Kündigungsrecht des Instituts geben müssen. Danach könne das Institut den Bausparvertrag kündigen, falls die Beschwerdeführerin im Verlauf eines Jahres nicht die Summe der Regelsparbeiträge einzahle und die fehlende Differenz trotz einer Zahlungsaufforderung des Instituts nicht innerhalb von drei Monaten nachzahle. Die Abschlussgebühr werde in diesem Fall nicht erstattet. Aufgrund der Angaben der Beschwerdeführerin in dem Beratungsgespräch habe dem Institut klar sein müssen, dass ein solches Kündigungsrecht bereits nach 15 Monaten gegeben sein würde mit der Folge, dass für die Beschwerdeführerin die Abschlussgebühr verloren sein könnte. Zwar müsse in einem Rechtsstreit die Beschwerdeführerin letztlich eine dem Institut zuzurechnende Verletzung einer Beratungspflicht beweisen. Doch treffe das Institut

zunächst eine sekundäre Darlegungslast in Bezug auf den Inhalt der erteilten Beratung. Das Institut aber habe eine ausreichende Beratung der Beschwerdeführerin schon nicht substantiiert dargetan. Sein Vorbringen, die Beschwerdeführerin sei darauf hingewiesen worden, dass „der Regelsparbeitrag in seiner Höhe entsprechend nach oben hin angepasst werden sollte, um innerhalb eines gewissen zeitlichen Rahmens den Traum vom Eigenheim verwirklichen zu können“, sei – vorsichtig formuliert – reichlich blumig und wenig konkret. Es stelle in keiner Weise die erforderliche drastische Erhöhung der monatlichen Zahlungen um einen hohen dreistelligen Betrag realistisch dar. Im Übrigen werde der Begriff „Regelsparbeitrag“ unzutreffend verwendet. Gemeint sei wohl die monatliche regelmäßige Sparzahlung. Einen Hinweis auf sein Kündigungsrecht behaupte das Institut gar nicht. Nach allem sei zugrunde zu legen, dass das Institut im Anbahnungsbereich des Änderungsvertrags Aufklärungspflichten verletzt und es diese Pflichtverletzungen auch zu vertreten habe. Bei der Verletzung vorvertraglicher Aufklärungspflichten gelte nach der Rechtsprechung des für Bankrecht zuständigen XI. Zivilsenats des BGH die Vermutung des aufklärungsgerechten Verhaltens des Geschädigten (BGH, Urt. v. 08.05.2012, XI ZR 262/10, Tz. 28 ff.). Danach müsste im vorliegenden Fall letztlich das Institut beweisen, dass die Beschwerdeführerin auch nach der Erteilung der gebotenen Hinweise den Änderungsvertrag, wie geschehen, abgeschlossen und nicht etwa von einem Vertragsschluss Abstand genommen hätte. Dafür gäbe es allerdings keinerlei Anhaltspunkte. Im vorliegenden Fall dürfte die Beschwerdeführerin somit berechtigt sein, sich von dem Änderungsvertrag zu lösen. Der Ombudsmann schlug den Beteiligten daher vor, sich auf eine Bausparsumme von erneut 10.000 € zu verständigen, bei welcher der Regelsparbeitrag nach dem neuen Tarif 29,50 € (2,95 v.T. der Bausparsumme) betrage. Mit der Verminderung der Bausparsumme gehe auch eine Reduzierung der Abschlussgebühr nach dem neuen Tarif einher (1,6 v.T. der Bausparsumme), wobei die Beschwerdeführerin bedenken möge, dass der Wechsel in den neuen Tarif einen geringeren Regelsparbeitrag mit sich bringe, was ihr entgegen kommen dürfte, auch wenn ihr dann die bereits von ihren Eltern gezahlte Abschlussgebühr in Höhe von 100 € nicht mit angerechnet werden könne.



Die teilnehmenden Institute

Stand: 31. Januar 2026

[Baden-Württembergische Bank](#)
unselbstständige Anstalt der
Landesbank Baden-Württemberg
Stuttgart

[BayernLB](#)
[Bayerische Landesbank](#)
München

[BayernLabo](#)
[Bayerische Landesbodenkreditanstalt](#)
unselbstständige 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 \(IBB\)](#)
Berlin

[Investitionsbank des Landes Brandenburg \(ILB\)](#)
Potsdam

[Investitionsbank Sachsen-Anhalt](#)
Magdeburg

[Investitions- und Förderbank Niedersachsen – NBank](#)
Hannover

[Investitions- und Strukturbank Rheinland-Pfalz \(ISB\)](#)
Mainz

[Investitionsbank Schleswig-Holstein \(IB.SH\)](#)
Kiel

[Landesbank Baden-Württemberg](#)
Stuttgart/ Karlsruhe/ Mannheim/ Mainz

[Landesförderinstitut Mecklenburg-Vorpommern](#)
unselbstständiger 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 Landesbausparkasse Hessen-Thüringen](#)
unselbstständiger Geschäftsbereich der
Landesbank Hessen-Thüringen – Girozentrale
Offenbach

[LBS Landesbausparkasse NordOst AG](#)
Potsdam

[LBS Landesbausparkasse NordWest](#)
Münster/ Hannover



LBS Landesbausparkasse Saar
unselbstständige Einrichtung
der SaarLB Landesbank Saar
Saarbrücken

LBS Landesbausparkasse Süd
München/ Stuttgart

LfA Förderbank Bayern
München

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

NRW.BANK
Düsseldorf/ Münster

Portigon AG
Düsseldorf

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
unselbstständige 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

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Referat VBS12
Marie-Curie-Str. 24-28
60439 Frankfurt am Main
Internet: www.bafin.de

Ombudsmann der Öffentlichen Banken

Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)
Postfach 11 02 72
10832 Berlin
Internet: www.voeb.de

Ombudsmann der privaten Banken

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

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR

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

Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

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

Schlichtungsstelle Bausparen

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

SCHUFA Ombudsfrau

Postfach 52 80
65042 Wiesbaden
Internet: www.schufa.de

Ombudsstelle für Investmentfonds

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

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.

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



Versicherungsombudsman

Versicherungsombudsman e. V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin
Internet: www.versicherungsombudsman.de

Ombudsman Private Kranken- und Pflegeversicherung

Ombudsman Private Kranken-
und Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22
10052 Berlin
Internet: www.pkv-ombudsman.de

Regionale Schlichtungsstelle der Sparkassen in Baden-Württemberg

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg
Am Hauptbahnhof 2
70173 Stuttgart
Internet: www.sv-bw.de

Universalschlichtungsstelle des Bundes Zentrum für Schlichtung e. V.

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



Kontakt Daten

Verbraucherschlichtungsstelle

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

Telefon: 0 30/81 92-2 95
E-Mail: ombudsmann@voeb-kbs.de
Internet: www.voeb.de

Leiter: Frank Lücke
Sachbearbeiterin: Petra Ferrazzoli

Impressum

Herausgeber:
Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e. V.
Postfach 11 02 72, 10832 Berlin
Tel.: 030 8192 0
www.voeb.de
Redaktion: Frank Lücke, Petra Ferrazzoli
Layout: Janet Eicher
Foto Titel: Adobe Stock, Fotograf: Mongkolchon
Fotos innen: Hoffotografen und Adobe Stock, Fotograf: Rawpixel.com, Fontanis
Stand: 31. Januar 2026

