

Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT
DER VERBRAUCHER-
SCHLICHTUNGSSTELLE 2022



Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT DER
VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLE 2022



VORWORT

Das Jahr 2022 stand für unsere Verbraucherschlichtungsstelle zunächst noch ganz im Zeichen der Entscheidung des Bundesgerichtshofs zum AGB-Änderungsmechanismus der Kreditinstitute aus dem Jahr 2021. Erst im Frühjahr gingen hier die Eingänge spürbar zurück. Deutlich in den Vordergrund schob sich dann das sogenannte Phishing („password fishing“), mit welchem ahnungslosen Bankkunden zumeist auf Kleinanzeigen-Plattformen ihre geheimen Daten für das Online-Banking entlockt worden waren. Die daraus entstandenen Schäden verlangten diese daraufhin von ihrer Bank ersetzt.

Zum Jahresende war dann wegen der mit diesem verbundenen Verjährung von Erstattungsansprüchen sowie deren Hemmung durch Einreichung eines Antrags auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wiederum ein stark erhöhtes Beschwerdevolumen zu verzeichnen. In der Sache ging es dabei um die sogenannten Jahresentgelte, welche in den vergangenen Jahren für Bausparverträge in der Ansparphase erhoben und im November 2022 vom Bundesgerichtshof für unzulässig erklärt worden waren.

Die Tatsache, dass es gerade infolge verbraucherschützender Urteile des Bundesgerichtshofs immer wieder zu einem signifikanten Anstieg der Beschwerdezahlen kommt, belegt eindrucksvoll, dass das Schlichtungsverfahren als effizientes Mittel zur Rechtsdurchsetzung bei Verbraucherinnen und Verbrauchern nicht nur bekannt ist, sondern von diesen auch sehr geschätzt wird.

Für diese hohe Wertschätzung, die das Verfahren inzwischen genießt, zeichnen nicht zuletzt Jürgen Maruhn und Dr. Christoph Rennig, die Ombudsleute der Öffentlichen Banken, verantwortlich. Ihnen gebührt daher an dieser Stelle mein ganz besonderer Dank für ihre engagierte Arbeit.

Georg Baur
Mitglied der Geschäftsleitung



INHALT

Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken	5
Die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB	7
Das Streitbeilegungsverfahren	8
Verfahrensordnung	11
FIN-NET	16
Jahresrückblick 2022	17
Schlichtungsvorschläge	20
Die teilnehmenden Institute	25
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen	27
Kontaktdaten	29



Der Ombudsman 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 angetreten, und Dr. Christoph Rennig wurde am 1. Januar 2022 zum Ombudsman berufen.

Jürgen Maruhn



1948 geboren in Frankfurt am Main / Hessen

Werdegang

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

„Nachdem im Jahr 2021 die Entscheidung des Bundesgerichtshofes zur Frage der notwendigen Zustimmung des Bankkunden zur Änderung der Geschäftsbedingungen seiner Bank zu einer Vielzahl von Streitigkeiten zwischen den Beteiligten geführt hatte, hat auch in diesem Jahr die höchstrichterliche Rechtsprechung wieder den Grundstein für eine Reihe von Auseinandersetzungen zwischen den Instituten und ihren Kunden gelegt. So hat die Frage, ob Bausparkassen berechtigt sind, in der Ansparphase von ihren Kunden jährlich einen bestimmten Betrag als Entgelt zu verlangen, im Berichtsjahr zu einem erheblichen Anstieg der Verfahren bei der Schlichtungsstelle geführt.

Auch in diesen Fällen eröffnet das Schlichtungsverfahren indes einen erfolgversprechenden Weg zur außergerichtlichen Beilegung dieser Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und seiner Bank. Der Kunde kann sich dabei angesichts der Erfahrung und der Unabhängigkeit der Ombudsleute sicher sein, dass sein Begehren sorgfältig geprüft und seinem Anliegen Rechnung getragen wird, sofern die tatsächlichen und rechtlichen Voraussetzungen dafür gegeben sind und der zugrundeliegende Sachverhalt als hinreichend geklärt angesehen werden kann, was gegebenenfalls hilft, gerichtliche Auseinandersetzungen zu vermeiden.“

*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 Präsidentialreferat des Oberlandesgerichts
2015	Ernennung zum Vorsitzenden Richter des Spezialsenats für Insolvenzanfechtung, Amtshaftung der Notare und Entschädigung bei überlanger Verfahrensdauer am Oberlandesgericht Frankfurt a. M.
2020	Versetzung in den Ruhestand
seit 2020	Prüfer beim Prüfungsamt für die notarielle Fachprüfung bei der Bundesnotarkammer
seit 2022	Ombudsmann der Öffentlichen Banken

„Im ersten Jahr meiner Tätigkeit als unabhängiger Schlichter konnte ich eine große Bandbreite von Sachverhalten und Rechtsfragen bearbeiten und dabei auch neue Aspekte des Schlichtungsverfahrens kennenlernen:

Mitunter kommt in den Beschwerdeschreiben der Bankkundinnen und -kunden zunächst nur ein diffuses Unbehagen mit der Geschäftspolitik der betreffenden Bank zum Ausdruck, ohne dass eine klare Forderung gegenüber dem Kreditinstitut formuliert wird. Hier ermöglicht es das Schlichtungsverfahren den Ombudsleuten, mit größerem Spielraum, als er in einem gerichtlichen Verfahren bestünde, das mit der Beschwerde verfolgte konkrete Anliegen „zwischen den Zeilen“ herauszulesen und auszudeuten. Das trägt dazu bei, dass die Schlichtung sozusagen zielgenau die eigentlichen Begehren der Verbraucherinnen und Verbraucher zum Gegenstand hat.

Im Schlichtungsverfahren werden weder Zeugen vernommen noch Sachverständigengutachten eingeholt. Zwar muss der Schlichter deshalb, sofern er eine Beweiserhebung als entscheidungserheblich ansieht, die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ablehnen. Doch wird den Beteiligten in der Begründung dieser Entscheidung erläutert, aus welchen Rechtsgründen, zu welchen Punkten und in welcher Weise Beweis zu erheben wäre. Dadurch erhalten die Beteiligten neben einer Einschätzung der Rechtslage auch Hinweise auf den möglichen Umfang einer zeit- und kostenaufwändigen Beweisaufnahme in einem eventuellen Rechtsstreit. Diese Hinweise dürften nicht nur für Verbraucherinnen und Verbraucher, sondern auch für die Kreditinstitute hilfreich sein. Meiner Aufgabe, den Beteiligten zeitnah eine neutrale und kompetente Einschätzung der Rechtslage und, soweit möglich, einen Vorschlag zur gütlichen Einigung zu unterbreiten, werde ich weiterhin gerne nachkommen.“

Die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB

Mit Bescheid vom 30. Januar 2017 ist die Schlichtungsstelle des VÖB mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt worden. Für die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB sind Jürgen Maruhn und seit 1. Januar 2022 Dr. Christoph Rennig zum Schlichter bzw. Ombudsmann bestellt. Bei Durchführung der Streitbeilegungsverfahren werden die Schlichter unterstützt durch eine Geschäftsstelle, die besetzt ist mit einem Volljuristen und einer Sachbearbeiterin. Die Anschrift der Verbraucherschlichtungsstelle ist im Abschnitt *Kontakt* abgedruckt.

Hintergrund

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

Die Geschäftsstelle: Frank Lücke und Petra Ferrazzoli



Für die Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten mit solchen Mitgliedsinstituten des VÖB, die nicht am Schlichtungsverfahren des Verbandes teilnehmen, ist die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen subsidiär zuständig, soweit es sich um Streitigkeiten von Verbrauchern aus der Anwendung der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs oder im Zusammenhang mit Bankgeschäften nach dem Kreditwesengesetz handelt. Für alle übrigen der in § 14 Abs. 1 Satz 1 UKlaG genannten Streitigkeiten ist subsidiär die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank zuständig. In ihren Zuständigkeitsbereich fallen damit auch Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, zum Beispiel solche um den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags oder um die Kündigung solcher Verträge. Beide Stellen werden als behördliche Verbraucherschlichtungsstellen bezeichnet.

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

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

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



Das Streitbeilegungsverfahren

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

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

Das Vorverfahren

Das Schlichtungsverfahren ist danach zweigeteilt: in ein Vorverfahren bei der Geschäftsstelle und das Verfahren beim Ombudsmann. Im Rahmen des Vorverfahrens prüft die Geschäftsstelle neben der Zuständigkeit des VÖB auch die Zulässigkeit der Beschwerde. Ziel des Vorverfahrens ist, durch die Einholung von – auch ergänzenden – Stellungnahmen bereits im Vorfeld eine Einigung in der Sache zwischen dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Kreditinstitut herbeizuführen bzw. den Beschwerdesachverhalt als Grundlage für einen lösungsorientierten Vorschlag des Ombudsmanns ausreichend zu ermitteln.

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

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

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

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

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

Zuständigkeit

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

Hat das Kreditinstitut keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, so informiert die Geschäftsstelle als



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

Zulässigkeit

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

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

Nach der Verfahrensordnung explizit ausgenommen ist eine Schlichtung insbesondere dann, wenn kein ausreichender Antrag zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (= Beschwerde) gestellt wurde. Nicht ausreichend ist ein Antrag 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 nachgereicht werden. Ein Ableh-

nungsgrund besteht darüber hinaus, wenn der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist oder ein Gericht über ihn durch Sachurteil entschieden hat. Ein Schlichtungsverfahren ist außerdem unzulässig, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe – z. B. mangels hinreichender Aussicht auf Erfolg – abgewiesen oder die Streitigkeit bereits durch Vergleich beigelegt worden ist, wobei es auf die Wirksamkeit des Vergleichs grundsätzlich nicht ankommt. Unzulässig ist eine Beschwerde des Weiteren, wenn wegen derselben Angelegenheit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wird bzw. wurde oder der streitgegenständliche Anspruch verjährt ist und die Bank sich im Schlichtungsverfahren ausdrücklich auf die Verjährung beruft. Schließlich kann der Ombudsman die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn die Sachverhaltsaufklärung eine Beweisaufnahme, wie beispielsweise eine Zeugeneinvernahme, erforderlich machen würde, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden. Dasselbe gilt, wenn eine für die Schlichtung der Streitigkeit erhebliche grundsätzliche Rechtsfrage nicht geklärt ist.

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

Stellungnahme des Kreditinstituts

Beschwerden, welche die Geschäftsstelle für (noch) nicht unzulässig erachtet, legt diese dem betroffenen Kreditinstitut mit der Bitte um Stellungnahme vor. Die Bank muss innerhalb eines Monats bzw. einer Nachfrist von einem weiteren Monat zu der Beschwerde schriftlich Stellung nehmen. Die Stellungnahme wird dann dem Beschwerdeführer im Original zugeleitet, der seinerseits die Möglichkeit erhält, sich innerhalb eines Monats zu der Stellungnahme des Kreditinstituts zu äußern. Auch ihm gegenüber kann die Frist um einen weiteren Monat verlängert werden. Äußert er sich innerhalb dieser Frist nicht, wird die Angelegenheit als erledigt betrachtet und das Verfahren eingestellt, sofern das Institut der Beschwerde abgeholfen hat. Anderenfalls wird die Angelegenheit



grundsätzlich dem Ombudsmann vorgelegt. Äußert sich der Beschwerdeführer hingegen und enthält seine Äußerung neue Aspekte, holt die Geschäftsstelle von dem Kreditinstitut eine ergänzende Stellungnahme ein und das beschriebene Procedere beginnt von vorn.

Vorlage an den Ombudsmann

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

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

Nach Prüfung der Rechtslage unterbreitet der Ombudsmann den Parteien unter Beachtung zwingender Verbraucherschutzgesetze sowie unter Berücksichtigung von Treu und Glauben schriftlich und mit kurzer verständlicher Begründung einen Vorschlag, wie die Beschwerde beigelegt werden kann (Schlichtungsvorschlag). Als Vorschlag zur Schlichtung im Sinne einer Wiederherstellung des Rechtsfriedens gilt dabei auch der Versuch des Ombudsmanns, bei dem Beschwerdeführer ein Verständnis dafür zu wecken, dass in seinem konkreten Einzelfall weder

in Ansehung der Rechtslage noch unter Kulanzgesichtspunkten ein für ihn günstiger Vorschlag in der Sache in Betracht kommt. Seinen Vorschlag übermittelt der Ombudsmann den Parteien spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen. Die Frist kann ohne Zustimmung der Beteiligten bei Streitigkeiten, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen, verlängert werden. Mit Unterbreitung des Vorschlags werden die Parteien gebeten, sich über dessen Annahme zu erklären. Gleichzeitig unterrichtet der Ombudsmann die Parteien u. a. über die rechtlichen Folgen einer Annahme bzw. Nichtannahme des Vorschlags. Erklärt sich eine der Parteien innerhalb der vorgegebenen Frist von sechs Wochen nicht zu dem Vorschlag, wird davon ausgegangen, dass sie diesen ablehnt. Nach Ablauf der Frist teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis mit. Kommt es nicht zu einer Einigung der Beteiligten über den Schlichtungsvorschlag, wird die Mitteilung des Ergebnisses des Schlichtungsverfahrens durch die Geschäftsstelle als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs. 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet.

Bei Nichtannahme hat der Schlichtungsvorschlag weder für den Beschwerdeführer noch für das betroffene Kreditinstitut bindende Wirkung. Beiden Beteiligten steht in diesem Fall der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen. Die Möglichkeit einer nachträglichen Überprüfung und ggf. Abänderung des Schlichtungsvorschlags ist aus diesem Grund in der Verfahrensordnung nicht vorgesehen.





Verfahrensordnung

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

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

I. ZULÄSSIGKEIT DES VERFAHRENS

(1) Beschwerdegegenstand

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

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

(2) Ablehnungsgründe

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

→ kein ausreichender Antrag gestellt wurde;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



II. VORVERFAHREN BEI DER GESCHÄFTSSTELLE

(1) Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

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

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

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

(2) Rücknahme des Antrags

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

(3) Bestätigung des Antrags

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

(4) Prüfung der Zuständigkeit

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

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



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

(5) Einholung von Stellungnahmen des Kreditinstituts

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

III. SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEIM OMBUDSMANN

(1) Prüfung der Zulässigkeit

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

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

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

(2) Vorlage an den Ombudsmann

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

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

(3) Schlichtungsvorschlag

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



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

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

(4) Mitteilung des Ergebnisses

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

IV. AUSWAHL, BESTELLUNG UND ABBERUFUNG DES OMBUDSMANNS

(1) Auswahl und Bestellung

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

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

(2) Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

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

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

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

(3) Abberufung

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



(4) Vertreter und Geschäftsverteilung

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

V. VERFAHRENSSPRACHE

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

VI. VERTRAULICHKEIT

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

VII. VERTRETUNG

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

VIII. KOSTEN DES VERFAHRENS

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

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

IX. HEMMUNG DER VERJÄHRUNG

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

X. TÄTIGKEITSBERICHT

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



FIN-NET

Die Schlichtungsstelle des VÖB ist Mitglied im so genannten FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network). FIN-NET ist ein die Länder des Europäischen Wirtschaftsraums, d.h. die EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen umspannendes Netz nationaler Organisationen, die für die außergerichtliche Beilegung von Streitfällen zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern wie Banken, Versicherungen, Investmentfonds oder Zahlungsdienstleistern zuständig sind. FIN-NET wurde 2001 von der Europäischen Kommission ins Leben gerufen, um die Zusammenarbeit zwischen den europäischen Schlichtungsstellen zu fördern und um Verbrauchern den Zugang zu alternativen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten über die Erbringung von Finanzdienstleistungen zu erleichtern. FIN-NET kann jede Stelle im Europäischen Wirtschaftsraum beitreten, die für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten im Bereich Finanzdienstleistungen zuständig ist und den Grundsätzen der Europäischen Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie) entspricht. In einer sogenannten Absichtserklärung (Memorandum of Understanding, MoU) vom 31. Januar 2001, die 2016 überarbeitet wurde, wird festgelegt, wie die Zusammenarbeit der Mitglieder zur Beilegung grenzüberschreitender Finanzstreitigkeiten im Einzelnen ablaufen muss. In der Regel wird der Verbraucher an die für ihn zuständige Schlichtungsstelle in dem jeweiligen (EU-) Land verwiesen und erhält hierzu die notwendigen Informationen. Seit 2001 hat die Zahl der Mitglieder stetig zugenommen und umfasste Ende 2022 insgesamt 60 Mitglieder aus 27 Ländern inklusive assoziierter Mitglieder aus der Schweiz, dem Vereinigten Königreich und von den Kanalinseln. Keine Mitglieder sind bislang aus Bulgarien, Lettland, Rumänien und Zypern vertreten.

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



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

Auch die Verfahren der verschiedenen Systeme unterscheiden sich. So ist bei einigen eine Entscheidung vorgesehen, wie die Meinungsverschiedenheit beizulegen ist. Die Entscheidung kann dabei für beide Parteien oder nur für den betroffenen Finanzdienstleister verbindlich sein. Andere außergerichtliche Streitbeilegungssysteme unterbreiten den Parteien lediglich eine Empfehlung, wobei es diesen freigestellt ist, der Empfehlung zu folgen oder nicht. Mitunter enthält sich die angerufene Stelle formal eines eigenen Standpunkts, wie der Streit gelöst werden kann, und unterstützt die Parteien lediglich darin, ihre eigene Lösung zu finden und auf deren Grundlage eine Vereinbarung miteinander zu schließen, auch wenn – informell – nicht selten angedeutet wird, wie eine solche Lösung aussehen könnte. Schließlich ist auch ein Mix anzutreffen dergestalt, dass zunächst versucht wird, den Konflikt im Wege der Mediation zu lösen, und erst dann, wenn dies scheitert, übergegangen wird zu einer Schlichtung (sog. MedArb).

Weitere Informationen rund um FIN-NET, speziell zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die Tätigkeitsberichte von FIN-NET für die Jahre 2013 bis 2016 sind unter https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de abrufbar.



Jahresrückblick 2022

Im Jahr 2022 erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB insgesamt 1.660 Beschwerden und 114 Anfragen, was im Vergleich zum Vorjahresniveau einer Steigerung um 85 Prozent entspricht.

Im Einzelnen stellt sich das Jahr 2022 in der Rückschau wie folgt dar:

	Anzahl	Anteil
Anzahl der eingegangenen Anfragen	114	
Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)	1.660	100 %
davon		
Wertpapiergeschäft	20	1,2 %
Kreditgeschäft - Hypothekarkredite	44	2,6 %
Kreditgeschäft - Investitions-/Konsumentenkredite	10	0,6 %
Zahlungsverkehr - kartengebunden	138	8,3 %
Zahlungsverkehr - Kontoführung	343	20,7 %
Spargeschäft	81	4,9 %
Kündigung Bausparvertrag	54	3,3 %
Gebühren/Entgelte	919	55,4 %
Basiskonto	3	0,2 %
P-Konto	11	0,6 %
Kontowechsel	6	0,3 %
Versicherungsvermittlung	2	0,1 %
Diverses	29	1,8 %
Grenzübergreifende Streitigkeiten	14	0,8 %



	Anzahl	Anteil
Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)	1.068	100 %
Anzahl der nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegebenen Anträge	85	7,9 %
Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge	50	4,7 %
davon		
1. Kein ausreichender Antrag	9	
2. Unzuständigkeit	2	
3. Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens	1	
4. Anhängigkeit bei Gericht	2	
5. Verjährung des Anspruchs	1	
6. Ungeklärte grundsätzliche Rechtsfrage	12	
7. Notwendigkeit einer Beweisaufnahme	23	
Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien sich geeinigt haben	493	46,2 %
davon		
1. Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	57	5,4 %
2. Anzahl der Anträge, bei denen vor Ergehen eines Schlichtungsvorschlags der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben	436	40,8 %
Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren	440	41,2 %
davon		
1. Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben	202	18,9 %
2. Anzahl der Anträge, die vor Ergehen eines Schlichtungsvorschlags zurückgenommen wurden	238	22,3 %
Durchschnittliche Dauer der Verfahren		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	46	Tage
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	107	Tage
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	nicht bekannt	
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	nicht bekannt	



Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen

Signifikant häufig waren im Berichtszeitraum zwei Problemstellungen Gegenstand von Beschwerden. Die erste betraf die Umsetzung des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 zum AGB-Änderungsmechanismus der Kreditinstitute, die andere die sogenannten Jahresentgelte, welche bei Bausparverträgen in der Ansparphase erhoben werden.

Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten

Ein signifikant hoher Eingang von Beschwerden, die im Zusammenhang mit besagtem Urteil des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 standen, war bereits im Jahr 2021 zu verzeichnen und dauerte bis in den März 2022 hinein an. Danach gingen die Zahlen schlagartig zurück und bewegen sich seither auf einem unauffälligen Niveau, so dass Empfehlungen zur Vermeidung derzeit nicht angezeigt sind. Als Auslöser für den sehr deutlichen Anstieg von Beschwerden, die das sog. Jahresentgelt betreffen, können das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 15. November 2022 sowie die Sorge vor einer mit dem 31. Dezember 2022 verbundenen Verjährung entsprechender Erstattungsansprüche angesehen werden. Angesichts der Erstattungspraxis der Institute dürfte sich auch die Anzahl dieser Beschwerden im nächsten Jahr wieder auf ein normales Maß einpendeln, weshalb derzeit keine Empfehlungen zur Vermeidung erforderlich erscheinen.

Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Anders als im Jahr 2021 erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB im Berichtszeitraum deutlich mehr grenzübergreifende Anträge. So gingen in der Geschäftsstelle als „nächstgelegenes System“ keine und als „zuständigem System“ insgesamt vierzehn grenzüberschreitende Beschwerden ein. Zwei der Beschwerden, welche die Verbraucherschlichtungsstelle als „zuständiges System“ erreichten, wurden wieder zurückgenommen, zwei 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. Neun Verfahren waren zum Zeitpunkt der Drucklegung noch offen.



Schlichtungsvorschläge

Kontoführung und Zahlungsverkehr

Gendersensitive Sprache und ihre Grenzen

Der Beschwerdeführer unterhält bei seiner Bank ein Giro- sowie ein Kreditkartenkonto. Um den Anforderungen nachzukommen, die sich für Banken aus dem Urteil des BGH vom 27.04.2021 (XI ZR 26/20) ergeben, ließ die Bank dem Beschwerdeführer ihre aktuellen AGB mit der Bitte um Zustimmung zukommen. Beide Bedingungswerke sind in sogenannter gendersensitiver Sprache verfasst. Der Beschwerdeführer machte gegenüber seiner Bank geltend, dass beide AGB für ihn nicht mehr verständlich seien, und bat um Übersendung einer Fassung beider AGB mit dem Gebrauch nur eines Genus'. Nachdem die Bank ihm eine Aufstellung der Änderungen in den AGB zum Girovertrag hatte zukommen lassen, stimmte der Beschwerdeführer den aktuellen AGB zum Girovertrag zu, forderte aber noch die Übersendung einer entweder „sternchenfreien“ oder durch ihn digital bearbeitbaren Fassung der Bedingungswerke. Die Bank lehnte dies mit der Begründung ab, dass für sie eine wertschätzende Sprache, die jedem Menschen unabhängig von Geschlecht oder Geschlechtsidentität das Gefühl gebe, bei ihr willkommen zu sein, sehr wichtig sei. Der Ombudsmann empfahl dem Beschwerdeführer, seinen Anspruch auf Übersendung „sternchenfreier“ oder durch ihn in eine „sternchenfreie“ Fassung transformierbarer AGB nicht weiterzuverfolgen. Die Bank habe ein anerkanntes Interesse daran, Verträge auf der Grundlage eines für alle Kundinnen und Kunden einheitlichen, von ihr gestellten Bedingungswerks abzuschließen. Sie könne daher nicht verpflichtet sein, davon abweichende und somit nicht mehr „allgemeine“ Geschäftsbedingungen in Bezug auf einzelne Kundinnen oder Kunden zu verwenden. Dies gelte unabhängig davon, ob und in welchen Teilen die von der Bank gestellten konkreten AGB möglicherweise unwirksam seien. Das anerkanntes grundsätzliche Interesse der Bank an der Verwendung einheitlicher AGB wäre verletzt, wenn einem Vertrag mit dem Beschwerdeführer eine geänderte, nämlich „sternchenfreie“, Fassung des ursprünglichen Bedingungswerks zugrunde gelegt würde, ganz gleich ob bereits die Bank oder erst der Beschwerdeführer die Änderungen vorgenommen hätte. Aus demselben Grund sei die Bank auch nicht gehalten, drei Fassungen ihrer – dann nicht mehr

allgemeinen Geschäftsbedingungen in männlicher, weiblicher und gendersensitiver Formulierung parallel zu verwenden.

Unabhängig davon wies der Ombudsmann auf Folgendes hin: Nach der Rechtsprechung des BGH bestehe kein Anspruch auf eine am Geschlecht oder an der Geschlechtsidentität orientierte Sprache in Formularen einer Bank (BGH, Urteil vom 13.03.2018 VI ZR 143/17 Tz. 33 ff., 38). Dies gelte auch für AGB (BGH, a.a.O. Tz. 33). Nach dem allgemeinen Sprachgebrauch und Sprachverständnis, die für die Auslegung u.a. von AGB maßgeblich seien, könnten grammatikalisch männliche Personenbezeichnungen auch Personen umfassen, deren natürliches Geschlecht nicht männlich sei (BGH, a.a.O., Tz. 35). Daraus folge aber lediglich, dass nach Auffassung des BGH die bisher weitgehend übliche Formulierung von AGB in ausschließlich männlichem Genus zulässig sei, nicht hingegen ein Verbot, AGB in gendersensitiver Sprache abzufassen. Entscheidend dürfte vielmehr sein, ob eine gendersensitive Fassung von AGB dem Transparenzgebot des § 307 Abs. 1 Satz 2 BGB genüge. Gegen dieses Gebot verstießen nach der Rechtsprechung des BGH AGB-Klauseln, die nur schwer entzifferbar seien (BGH, Urteil vom 30.05.1983 II ZR 135/82 und Urteil vom 22.04.2009 I ZR 14/07 Tz. 25 zu irreführender Werbung infolge schlechter Lesbarkeit). Bei der Lektüre der von der Bank gestellten AGB nun werde der Lesefluss deutlich gebremst im Vergleich zu einer Lektüre von AGB, die lediglich in einem Genus formuliert seien, woraus Intransparenz im Sinne von § 307 Abs. 1 Satz 2 BGB durchaus folgen könne.

Von Bedeutung aber sei ein weiterer Gesichtspunkt, auf den der Beschwerdeführer hingewiesen habe: Stark sehbehinderte und blinde Menschen seien für das Verständnis der von der Bank gestellten AGB auf das Vorlesen durch eine Assistenz oder einen Screenreader angewiesen. In beiden Alternativen dieser Art der Wahrnehmung der gendersensitiv gefassten AGB würden Sternchen, Schrägstriche und Doppelpunkte das Verständnis für den genannten Personenkreis erheblich stärker erschweren als für Sehende. Darauf wies der Deutsche Blinden- und Sehbehindertenverband e.V. in der vom Beschwerdeführer in Bezug genommenen Stellungnahme gut nachvollziehbar hin. Nach § 19 Abs. 1 Nr. 1 Variante 3 des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) sei eine Benachteiligung wegen einer Behinderung bei der



Begründung, Durchführung und Beendigung zivilrechtlicher Schuldverhältnisse, die zu vergleichbaren Bedingungen in einer Vielzahl von Fällen zustande kommen, verboten. Das Girokonten- wie auch das Kartengeschäft der Bank umfasse solche Schuldverhältnisse. Unter den Begriff der Behinderung im AGG fielen auch Erblindung und Sehbehinderung (Grüneberg/Grüneberg, BGB, 81. Aufl. 2022, § 1 AGG Rn. 6). Eine Benachteiligung bei der Begründung eines Schuldverhältnisses könne auch im Wege eines nicht barrierefreien Zugangs für Behinderte erfolgen (Grüneberg, a.a.O.. § 19 AGG Rn. 2). Im Ergebnis dürfte demnach die gendersensitive Formulierung der AGB der Bank einen Verstoß gegen das AGG zur Folge haben. Ein Vorschlag des Ombudsmanns, der eine Änderung der von der Bank gegenüber allen Kundinnen und Kunden gestellten AGB in ihrer vorliegenden Fassung zum Gegenstand habe, könne allerdings nicht Ergebnis des Schlichtungsverfahrens sein. Denn dieses diene allein der Beilegung eines Konflikts zwischen einer einzelnen Verbraucherin oder einem einzelnen Verbraucher und einer Bank, nicht aber der Kontrolle der von der Bank gegenüber einer Vielzahl von Kundinnen und Kunden verwendeten AGB.

Kreditgeschäft

Treuwidrige Duldung kurzfristiger Kontoüberziehung

Am 24. des Monats erhielt der Beschwerdeführer aus Wertpapiergeschäften Gutschriften in Höhe von insgesamt 3,9 Millionen Euro auf sein bei der Bank geführtes Girokonto, für das ein Dispolimit von 6.500 € eingerichtet war. Die eingegangenen Geldbeträge wurden nach den maßgeblichen Bedingungen der Bank zunächst nur vorgemerkt und sodann am 26. des Monats wertgestellt. Bereits einen Tag vor der Wertstellung, am 25. des Monats, verfügte der Beschwerdeführer über die eingegangenen Beträge per Überweisung, was die Bank veranlasste, für die entsprechende Überziehung des Kontos Sollzinsen in Höhe von 700 € zu berechnen. Mit seiner Beschwerde wandte sich der Beschwerdeführer gegen die Berechnung der Sollzinsen und meinte, dass die Bank die Überweisung an dem betreffenden Tag nicht hätte ausführen dürfen, da nach ihren eigenen Bedingungen die Voraussetzungen für eine Überweisung nicht vorgelegen hätten. Die Bank trat der Beschwerde entgegen und meinte, nicht verpflichtet gewesen zu sein, den Überweisungsauftrag abzulehnen, da im Hinblick auf den vorgemerkten Gutschriftbetrag mit einem baldigen Ausgleich des entstandenen Sollsaldos zu rechnen gewesen sei.

Nach Ansicht des Ombudsmanns sei unstrittig, dass der Beschwerdeführer die nach Ansicht der Bank Sollzinsen auslösende Überweisung vor der Wertstellung des eingegangenen Betrages ausgelöst habe. Unstrittig sei ebenso, dass nach den Bedingungen der Bank für den Überweisungsverkehr die Bedingungen für die Ausführung der Überweisung zu einem wesentlichen Teil, nämlich dass ein zur Ausführung der Überweisung ausreichendes Guthaben in der Auftragswährung bestehen oder ein ausreichender Kredit eingeräumt sein müsse, nicht vorgelegen hätten. Das Girokonto des Beschwerdeführers habe zum Zeitpunkt der Überweisung kein ausreichendes Guthaben ausgewiesen, im Hinblick auf das eingeräumte Dispolimit von 6.500 € sei auch ein ausreichender Kredit nicht vorhanden gewesen. Die Tatsache, dass die Ausführungsbedingungen nicht erfüllt gewesen seien, führe dazu, dass die Bank gemäß ihrer Bedingungen für den Überweisungsverkehr die Ausführung der Überweisung hätte ablehnen können, was sie nach Ansicht des Ombudsmanns im Hinblick auf



die Höhe des das Dispolimit des Beschwerdeführers überschreitenden Betrages mit Sicherheit auch getan hätte, wenn nicht schon ein ausreichender Deckungsbetrag eingegangen wäre. Die Ansicht der Bank, zur Ausführung der Überweisung trotz Fehlens wesentlicher Voraussetzungen der Überweisungsbedingungen ohne weiteres berechtigt gewesen zu sein, vermochte den Ombudsmann nicht zu überzeugen. In Anbetracht der außergewöhnlichen Höhe der von der Bank zu dulddenden Überziehung des Kontos – die im Hinblick auf den bereits eingegangenen, aber lediglich nicht wertgestellten Betrag eigentlich gar nicht vorhanden gewesen sei – hätte die Bank den Beschwerdeführer zumindest darauf hinweisen können und müssen, dass die Ausführung seines Auftrags zu einer nicht unerheblichen Belastung mit Sollzinsen führen werde. Hätte er dann auf der Ausführung des Auftrags bestanden, bestünden keine Bedenken hinsichtlich der Berechnung der Zinsen. So aber verbleibe der Eindruck, dass die Bank eine formale Rechtsposition habe durchsetzen wollen, deren Verfolgung für sie im Hinblick auf das bereits eingegangene Geld mit keinerlei Risiken verbunden gewesen sei, während auf der anderen Seite der – leicht unaufmerksame – Beschwerdeführer einer bei gutem Willen durch die Bank vermeidbaren Belastung mit Sollzinsen in nicht unerheblicher Höhe ausgesetzt werde. Diese einseitige Risikoverteilung erschien dem Ombudsmann in dem vorliegenden Ausnahmefall derart ungerecht, dass er nach Treu und Glauben der Bank nahe legte, auf die Erhebung der Sollzinsen zu verzichten.

Nichtabnahmeentschädigung trotz Verlängerung der Abnahmefrist

Die Beschwerdeführer hatten bei der Bank ein Hypothekendarlehen aufgenommen. In dem von ihnen angenommenen Angebot der Bank hieß es: „Abnahme des Darlehens bis 01.10.2021“ und: „Bereitstellungsprovision fällt ab dem 01.10.2021 in Höhe von 2,500 % p.a. auf den jeweiligen noch nicht ausgezahlten Darlehensteilbetrag an.“ Nach ihrem von der Bank nicht bestrittenen Vorbringen erwogen die Beschwerdeführer ab Sommer 2021, wegen absehbarer Bauverzögerungen mit dem Wunsch auf eine Reduzierung der Bereitstellungszinsen an die Bank heranzutreten oder aber Möglichkeiten zu finden, vor dem 01.10.2021 abzurufende Darlehensbeträge sinnvoll zu investieren oder zu „parken“. Davon unabhängig

schrieb die Bank die Beschwerdeführer im September 2011 an und teilte ihnen mit: „wir verlängern die Abnahmefrist Ihres oben genannten Darlehens bis zum 01.10.2022. Die übrigen Vereinbarungen des Darlehensvertrages bleiben hiervon unberührt.“ Daraufhin ergriffen die Beschwerdeführer keine weiteren Maßnahmen mehr in der Annahme, dass die Bank ihrem Anliegen bereits von sich aus Rechnung getragen habe. Am 30.10.2021 belastete die Bank die Beschwerdeführer sodann mit Bereitstellungszinsen in Höhe von 850 €. Hiergegen wandten sich die Beschwerdeführer mit der Begründung, aufgrund der von der Bank gegebenen Informationen habe es sich ihnen nicht erschließen können, dass trotz einer Verlängerung der Abnahmefrist der Zeitpunkt, von dem an Bereitstellungszinsen zu zahlen seien, gleichbleibe. Die Bank ließ wissen, sie sehe in Bezug auf die Bereitstellungszinsen keinen Spielraum für „weitere“ Zugeständnisse.

Der Ombudsmann sah die Bank den Beschwerdeführern gegenüber nach § 280 Abs. 1 BGB wegen der Verletzung einer Aufklärungspflicht dem Grunde nach zum Schadensersatz verpflichtet. Im wirtschaftlichen Ergebnis sei die Verlängerung der Abnahmefrist durch die Bank für die Beschwerdeführer kostenpflichtig gewesen. Denn Bereitstellungszinsen würden nach wie vor bereits ab dem 01.10.2021 anfallen. Da die Beschwerdeführer offensichtlich mit der Verlängerung der Abnahmefrist einverstanden gewesen seien, könne dahingestellt bleiben, ob die einseitige und kostenpflichtige Verlängerung der Abnahmefrist durch die Bank wegen fehlender Zustimmung der Beschwerdeführer unwirksam sein könnte. In Rechtsprechung und rechtswissenschaftlichem Schrifttum sei allerdings allgemein anerkannt, dass insbesondere der „Fachmann“ zur Aufklärung verpflichtet sei, wenn Gefahren für das Integritätsinteresse des anderen Vertragsteils bestünden. Nach diesem Maßstab sei die Bank gehalten gewesen, die Beschwerdeführer nicht allein mit dem Satz „Die übrigen Vereinbarungen des Darlehensvertrages bleiben hiervon unberührt“ indirekt darauf hinzuweisen, dass im Falle der Nichtabnahme ab dem 01.10.2021 Bereitstellungszinsen anfallen würden, sondern dies explizit herauszustellen. Dies gelte insbesondere vor dem Hintergrund, dass die Bank, soweit ersichtlich, in ihren Formularen und AGB nirgends erläutere, aus welchem Grund sie Bereitstellungszinsen erhebe, wenn nicht wegen einer Nichtabnahme des

Darlehens. Die Pflichtverletzung der Bank habe aber nur dann einen Schadensersatzanspruch der Beschwerdeführer zur Folge, wenn darüber hinaus festgestellt werden könne, dass diese im Falle ausreichender Aufklärung Maßnahmen ergriffen hätten, um den Anfall von Bereitstellungszinsen zu vermeiden. Insoweit gelte allerdings nach der Rechtsprechung des BGH die Vermutung aufklärungsgerechten Verhaltens. Vorliegend müsse danach die Bank beweisen, dass die Beschwerdeführer auch im Falle eines Hinweises darauf, dass die Bereitstellungszinsen nach wie vor ab dem 01.10.2021 anfallen, nichts unternommen hätten, um das zu verhindern. Hierzu habe die Bank gar nichts vorgetragen, die Beschwerdeführer immerhin dargelegt, was sie möglicherweise unternommen hätten. Zweifelhaft bleibe jedoch, ob die Beschwerdeführer das Anfallen von Bereitstellungszinsen auch in vollem Umfang hätten vermeiden können. Angesichts eines Darlehensbetrages von 517.800,00 € erscheine es unwahrscheinlich, dass sie das Darlehen in voller Höhe hätten abnehmen können. In jedem Fall aber dürfte der den Beschwerdeführern entstandene Schaden geringer sein als der von der Bank als Bereitstellungszinsen erhobene Gesamtbetrag, weshalb der Ombudsman vorschlug, dass die Bank die von den Beschwerdeführern zu zahlenden Bereitstellungszinsen auf 25% des dafür vertraglich vereinbarten Satzes reduziere und den darüber hinaus gehenden, von den Beschwerdeführern bereits geleisteten Betrag erstatte. Nach Ansicht des Ombudsmanns berücksichtige der Schlichtungsvorschlag dabei insbesondere, dass der Bank eine nicht unerhebliche, fast einer Täuschung nahe kommende Pflichtverletzung vorzuwerfen sei. Soweit sie in ihrer Stellungnahme ausgeführt habe, zu „weiteren Zugeständnissen“ nicht bereit zu sein, erschließe sich schon nicht, welches Zugeständnis sie mit der im Ergebnis kostenpflichtigen Verlängerung der Abnahmefrist überhaupt gemacht haben wolle.

Sparverkehr

Die verspätete Angebotsannahme

Der Beschwerdeführer unterhielt bei der Bank einen Sparvertrag. Kurz vor dessen Fälligkeit bat er die Bank, die gutzuschreibenden Zinsen gemäß den Vorgaben einer Allgemeinverfügung der BaFin vom 21.06.21 zu überprüfen und gegebenenfalls neu zu berechnen. Die Bank teilte dem Beschwerdeführer daraufhin im Juli 2021 mit, ihm auf Basis einer Neuberechnung anbieten zu können, für den Zeitraum ab Vertragsbeginn bis Oktober 2019 einen Zinsbetrag in Höhe von 2.500 € zu vergüten. Gleichzeitig machte sie den Beschwerdeführer rein vorsorglich darauf aufmerksam, sich bei einer etwaigen gerichtlichen Auseinandersetzung auf die Einrede der Verjährung zu berufen. Dem Schreiben war eine Berechnung beigelegt, aus der sich ein Erstattungsbetrag von 530 € ergab, welchen die Bank unstrittig nachvergütet hat. Der Beschwerdeführer erklärte im November 2021 sein Einverständnis mit einer Nachvergütung in Höhe von 2.500 € und beanstandete zugleich, dass sein Sparguthaben nicht vollständig ausgezahlt worden sei, weshalb er die Bank zweimal zu einer entsprechenden Nachzahlung aufforderte, ohne dass diese darauf reagierte. Auf das weitere Schreiben seiner in der Zwischenzeit beauftragten Rechtsanwältin führte die Bank aus, dass der Gesamtzinsbetrag von 2.500 € versehentlich als Erstattungsbetrag aufgeführt worden sei, und erklärte vorsorglich die Anfechtung ihrer Erklärung wegen Erklärungsirrtums nach § 119 Abs. 1 Alt. 2 BGB. Mit seiner Beschwerde begehrte der Beschwerdeführer die Auszahlung der vollen 2.500 € sowie unter dem Gesichtspunkt des Verzugs der Bank den Ersatz von Anwaltskosten in Höhe von 370 €. Er stellte darauf ab, dass ein Anfechtungsgrund nicht vorliege und dass darüber hinaus die Bank die Anfechtung nicht unverzüglich erklärt habe. Die Bank hielt an ihrer Auffassung fest.

Der Ombudsman sah keine Rechtsgrundlage für einen Anspruch des Beschwerdeführers gegen die Bank auf Zahlung von 2.500 €. Insbesondere ergäbe sich eine solche nicht aus dem Schreiben der Bank vom Juli 2021. Nach dessen eindeutigen Wortlaut habe die Bank darin nicht etwa ein deklaratorisches Schuldanerkenntnis oder eine anderweitige sie bindende Zusage abge-



geben. Vielmehr habe sie dem Beschwerdeführer ein Angebot zum Abschluss eines Vergleichs im Sinne von § 779 BGB unterbreitet. Dies werde auch daran deutlich, dass die Bank sich die Erhebung der Verjährungseinrede für den Fall einer gerichtlichen Auseinandersetzung vorbehalten habe. Vom Horizont des Erklärungsempfängers, also des Beschwerdeführers aus sei dies bei verständiger Würdigung so zu verstehen, dass die Bank für den Fall, dass der Beschwerdeführer das Angebot annehme, von einer Geltendmachung der Verjährung absehen und den angebotenen Betrag auszahlen werde. Dabei sei unerheblich, ob die Bank zu einer Anfechtung ihrer Erklärung vom Juli 2021 berechtigt gewesen sei, sei es nach § 119 Abs. 1 Alt. 2 BGB, sei es nach § 779 Abs. 1 Hs. 2 BGB, und ob sie gegebenenfalls die Anfechtung rechtzeitig erklärt habe, da der Beschwerdeführer das in der Erklärung der Bank liegende Angebot nicht rechtzeitig angenommen habe. Bei der Erklärung vom Juli 2022 handele es sich um ein Angebot unter Abwesenden im Sinne von § 147 Abs. 2 BGB. Dieses könne nur bis zu einem Zeitpunkt angenommen werden, bis zu dem der Antragende unter gewöhnlichen Umständen mit einer Annahme rechnen könne. Diese Annahmefrist setze sich nach der Rechtsprechung des BGH aus drei Phasen zusammen: der Zeit für die Übermittlung des Angebots an dessen Empfänger, der dem Empfänger zuzubilligenden Überlegungs- und Prüfungszeit und der Zeit für die Übermittlung der Antwort an den Antragenden (BGH, Urteil vom 11.06.2010 V ZR 85/09 Tz. 11). Im vorliegenden Fall sei die Dauer der dritten Phase unerheblich, weil es nicht mehr darauf ankomme, wann das Schreiben des Beschwerdeführers vom November 2021 der Bank zugegangen sei. Nachdem das Schreiben der Bank vom Juli 2021 dem Beschwerdeführer jedenfalls noch im Juli 2021 zugegangen sein dürfte, seien bis zur Absendung der Annahmeerklärung des Beschwerdeführers vom November 2021 rund 3 ½ Monate vergangen. Der BGH (a.a.O., Tz. 12) aber halte selbst in Fällen, in denen der Annahmeerklärung eine Prüfung der Bonität des Antragenden vorausgehe, eine Frist von maximal vier Wochen für ausreichend. Nach diesem Maßstab sei das Angebot der Bank in ihrem Schreiben vom Juli 2021 nach §§ 147 Abs. 2, 146 BGB im November 2021 somit längst erloschen gewesen.

In dem Schreiben des Beschwerdeführers vom November 2021, in dem er die verspätete Annahme des Angebots der Bank erklärt habe, liege daher nach § 150 BGB ein Angebot identischen Inhalts des Beschwerdeführers an die Bank, welches die Bank nicht angenommen, sondern zurückgewiesen habe, wie sich konkludent aus ihrer Anfechtungserklärung ergäbe. Dass die Bank auf der Grundlage des ursprünglichen Sparvertrags in Verbindung mit der Allgemeinverfügung der BaFin vom 21.06.2021 zu einer Nachzahlung in Höhe von mehr als 530 € verpflichtet gewesen sein könnte, sei weder dargetan worden noch sonst ersichtlich, so dass die Bank keine weitere Erstattung schulde und sich auch nicht mit Zahlungen an den Beschwerdeführer im Verzug befinde. Der Beschwerdeführer habe daher auch keinen Anspruch auf den Ersatz der ihm entstandenen Anwaltskosten.



Die teilnehmenden Institute

Stand: 31. Januar 2023

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
Berlin

Investitionsbank des Landes Brandenburg
Potsdam

Investitionsbank Sachsen-Anhalt
Magdeburg

Investitions- und Förderbank Niedersachsen – NBank
Hannover

Investitions- und Strukturbank Rheinland-Pfalz (ISB)
Mainz

Investitionsbank Schleswig-Holstein
Kiel

Landesbank Baden-Württemberg
Stuttgart/ Karlsruhe/ Mannheim/ Mainz

Landesförderinstitut Mecklenburg-Vorpommern
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 Bausparkasse Schleswig-Holstein-Hamburg AG
Hamburg/ Kiel

LBS Bayerische Landesbausparkasse
München

LBS Landesbausparkasse Hessen-Thüringen
unselbstständiger Geschäftsbereich der
Landesbank Hessen-Thüringen – Girozentrale
Offenbach



LBS Norddeutsche Landesbausparkasse Berlin-Hannover
Hannover

LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse AG
Potsdam

LBS Landesbausparkasse Saar
unselbstständige Einrichtung
der SaarLB Landesbank Saar
Saarbrücken

LBS Westdeutsche Landesbausparkasse
Münster

LfA Förderbank Bayern
München

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

NRW.BANK
Düsseldorf/ Münster

Portigon AG
Düsseldorf

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 ZRC 3
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
Internet: www.bafin.de

Ombudsmann der Öffentlichen Banken

Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V.
Postfach 11 02 72
10832 Berlin
Internet: www.voeb.de

Ombudsmann der privaten Banken

Ombudsmann der privaten Banken
Bundesverband deutscher Banken
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 Ombudsmann

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

Ombudsstelle für Investmentfonds

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

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.

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



Versicherungsombudsmann

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

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

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

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

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

Universalschlichtungsstelle des Bundes Zentrum für Schlichtung e. V.

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



Kontaktdaten

Verbraucherschlichtungsstelle

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

Telefon: 0 30/81 92-2 95
Telefax: 0 30/81 92-2 99
E-Mail: ombudsmann@voeb-kbs.de
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, VÖB-Service GmbH, Bonn

Foto Titel: Adobe Stock, Fotograf: Mongkolchon

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

Stand: 31. Januar 2023

