

## Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT  
DER VERBRAUCHER-  
SCHLICHTUNGSSTELLE 2019





# Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT DER VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLE 2019



## VORWORT

Der vorliegende Bericht für das abgelaufene Geschäftsjahr 2019 enthält, wie stets, nicht nur neue Zahlen und Fakten, sondern auch wieder eine Auswahl anonymisierter Schlichtungsvorschläge. Sehr deutlich lässt sich an ihnen ablesen, wie sinnvoll und wichtig die Institution des Ombudsmanns ist, dass seine Anrufung aber nicht automatisch schon bedeutet, wenigstens „halbpart zu machen“. Dem Ombudsmann kommt deshalb immer auch die Aufgabe zu, genau zu unterscheiden zwischen Beschwerdeführern, die der Hilfe bedürfen, und solchen, die das Schlichtungsverfahren nur als eine Möglichkeit betrachten, sich einen nicht gerechtfertigten Vorteil zu verschaffen. Eine Aufgabe, die unsere Ombudsleute Herbert Wagner und Jürgen Maruhn auch im Berichtszeitraum wieder mit sicherem Gespür und großem Engagement gemeistert haben, wofür ich ihnen an dieser Stelle sehr herzlich danken möchte.

Die Unabhängigkeit des Ombudsmanns, der frei von Weisungen den Parteien einen Weg aus ihrem Konflikt zu weisen versucht, ist Dreh- und Angelpunkt des Schlichtungsverfahrens. Das Gesetz zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen vom 30. November 2019 hat diesem entscheidenden Grundsatz des Schlichtungsverfahrens noch einmal in ganz besonderer Weise Rechnung getragen, indem im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz nunmehr klar gestellt wurde, dass ein Widerruf der Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle nur dann in Betracht kommt, wenn „systematisch“ gegen gesetzliche Vorschriften oder die Verfahrensordnung der Stelle verstoßen wird. Wir gehen davon aus, dass dieser Gedanke seinen Niederschlag auch in der für 2020 anstehenden Überarbeitung der für unsere Verbraucherschlichtungsstelle geltenden Finanzschlichtungsstellenverordnung finden wird.

Georg Baur  
Mitglied der Geschäftsleitung



## INHALT

Der Ombudsman der Öffentlichen Banken	6
Die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB	8
Das Streitbeilegungsverfahren	9
Verfahrensordnung	12
FIN-NET	17
Jahresrückblick 2019	18
Schlichtungsvorschläge	21
Die teilnehmenden Institute	29
Kontaktdaten	31
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen	32



## Der Ombudsman der Öffentlichen Banken

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

am 1. Februar 2017. Ihr Stellvertreter ist Prof. Dr. Reinhard Welter, Universität Leipzig, Juristenfakultät, und Leiter des Instituts für Deutsches und Internationales Bank- und Kapitalmarktrecht an der Universität Leipzig.

Herbert Wagner



1949 geboren in Dülmen-Merfeld / NRW

### Werdegang

1977 Zweite Juristische Staatsprüfung  
1980 Ernennung zum Richter am Landgericht Dortmund  
1990 Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Hamm  
2003 – 2012 Mitglied des Anwaltsgerichtshofs des Landes Nordrhein-Westfalen  
2007 Ernennung zum Vorsitzenden Richter des Spezialsenats für bankrechtliche Streitigkeiten am Oberlandesgericht Hamm  
2014 Versetzung in den Ruhestand  
seit 2016 **Ombudsman der Öffentlichen Banken**

*„Die Konflikte, die in der Beziehung von Verbrauchern und Banken auftreten können, sind vielfältig. Ihre Beilegung durch die Anrufung der Gerichte unterbleibt jedoch oft wegen des damit verbundenen Kostenrisikos und der teilweise langen Verfahrensdauer. Das wiederum kann bei Verbrauchern zu einer Beeinträchtigung des Gerechtigkeitsgefühls führen.*

*Insbesondere für diese Fälle bietet das Schlichtungsverfahren die Möglichkeit, in relativ kurzer Zeit ohne Kostenrisiko eine*

*unabhängige, juristisch fundierte Beurteilung des streitigen Sachverhalts zu bekommen. Das Schlichtungsverfahren vermag so im hohen Maß zum Rechtsfrieden beizutragen. Hieran mitzuwirken hat mich bewogen, nach der langjährigen Tätigkeit als Richter noch die Aufgabe eines Ombudsmanns wahrzunehmen.“*



## 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**

*„Seit drei Jahren bin ich nunmehr als Ombudsmann des Verbandes Öffentlicher Banken zur Entscheidung in Schlichtungsfällen berufen. Ich übe diese Tätigkeit gerne aus, da sich Schlichtungsverfahren als kostengünstigere Alternative zur sonstigen – insbesondere gerichtlichen – Beilegung eines Streits in vielen Bereichen bewährt haben.*

*In diesem Sinne gibt das für die Beteiligten kostenfreie Schlichtungsverfahren des Verbandes Öffentlicher Banken insbesondere dem Bankkunden die Möglichkeit, im Vorfeld einer*

*immer noch möglichen gerichtlichen Auseinandersetzung eine auf den maßgeblichen gesetzlichen Vorschriften beruhende, qualifizierte und unparteiische Beurteilung der Erfolgsaussichten ihres Begehrens zu erhalten. Das Verfahren ist aber auch geeignet, unter jederzeitiger Berücksichtigung von Treu und Glauben gegebenenfalls eine Lösung zu finden, die ausgleichend sowohl dem Interesse des Beschwerdeführers als auch dem des betroffenen Kreditinstituts zu dienen geeignet ist und damit eine effektive Streitschlichtung im eigentlichen Sinne herbeiführt.“*



## Die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB

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

### Hintergrund

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

Die Geschäftsstelle: Frank Lücke und Petra Ferrazzoli



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

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

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

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





## Das Streitbeilegungsverfahren

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

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

### Das Vorverfahren

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

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

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

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

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

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

### Zuständigkeit

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

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



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

### Zulässigkeit

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

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

Nach der Verfahrensordnung explizit ausgenommen ist eine Schlichtung insbesondere dann, wenn kein ausreichender Antrag zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (= Beschwerde) gestellt wurde. Nicht ausreichend ist ein Antrag insbesondere dann, wenn diesem auch nach Aufforderung durch die Geschäftsstelle nicht entnommen werden kann, was dem Institut vorgeworfen wird bzw. welches Ziel der Beschwerdeführer mit seiner Beschwerde verfolgt, weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen oder die o. g. Erklärung bzw. Versicherung nicht nachgereicht werden. Ein Ableh-

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

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

### Stellungnahme des Kreditinstituts

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



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

### Vorlage an den Ombudsmann

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

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

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

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

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





# Verfahrensordnung

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

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

## I. ZULÄSSIGKEIT DES VERFAHRENS

### (1) Beschwerdegegenstand

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

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

### (2) Ablehnungsgründe

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

→ kein ausreichender Antrag gestellt wurde;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## II. VORVERFAHREN BEI DER GESCHÄFTSSTELLE

### (1) Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

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

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

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

### (2) Rücknahme des Antrags

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

### (3) Bestätigung des Antrags

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

### (4) Prüfung der Zuständigkeit

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

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





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

#### **(5) Einholung von Stellungnahmen des Kreditinstituts**

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

### **III. SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEIM OMBUDSMANN**

#### **(1) Prüfung der Zulässigkeit**

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

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

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

#### **(2) Vorlage an den Ombudsmann**

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

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

#### **(3) Schlichtungsvorschlag**

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





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

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

#### (4) Mitteilung des Ergebnisses

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

## IV. AUSWAHL, BESTELLUNG UND ABBERUFUNG DES OMBUDSMANNS

### (1) Auswahl und Bestellung

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

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

### (2) Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

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

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

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

### (3) Abberufung

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



#### **(4) Vertreter und Geschäftsverteilung**

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

### **V. VERFAHRENSSPRACHE**

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

### **VI. VERTRAULICHKEIT**

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

### **VII. VERTRETUNG**

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

### **VIII. KOSTEN DES VERFAHRENS**

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

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

### **IX. HEMMUNG DER VERJÄHRUNG**

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

### **X. TÄTIGKEITSBERICHT**

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



## FIN-NET

Die Schlichtungsstelle des VÖB ist Mitglied im so genannten FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network). FIN-NET ist ein die Länder des Europäischen Wirtschaftsraums, d.h. die EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen umspannendes Netz nationaler Organisationen, die für die außergerichtliche Beilegung von Streitfällen zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern wie Banken, Versicherungen, Investmentfonds oder Zahlungsdienstleistern zuständig sind. FIN-NET wurde 2001 von der Europäischen Kommission ins Leben gerufen, um die Zusammenarbeit zwischen den europäischen Schlichtungsstellen zu fördern und um Verbrauchern den Zugang zu alternativen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten über die Erbringung von Finanzdienstleistungen zu erleichtern. FIN-NET kann jede Stelle im Europäischen Wirtschaftsraum beitreten, die für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten im Bereich Finanzdienstleistungen zuständig ist und den Grundsätzen der Europäischen Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie) entspricht. In einer sogenannten Absichtserklärung (Memorandum of Understanding, MoU) vom 31. Januar 2001, die 2016 überarbeitet wurde, wird festgelegt, wie die Zusammenarbeit der Mitglieder zur Beilegung grenzüberschreitender Finanzstreitigkeiten im Einzelnen ablaufen muss. In der Regel wird der Verbraucher an die für ihn zuständige Schlichtungsstelle in dem jeweiligen (EU-) Land verwiesen und erhält hierzu die notwendigen Informationen. Seit 2001 hat die Zahl der Mitglieder stetig zugenommen und umfasste Ende 2019 insgesamt 60 Mitglieder aus 27 Ländern inklusive assoziierter Mitglieder aus der Schweiz und von den Kanalinseln. Keine Mitglieder sind bislang aus Bulgarien, Lettland, Rumänien und Zypern vertreten.

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



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

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

Weitere Informationen rund um FIN-NET, speziell zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die Tätigkeitsberichte von FIN-NET für die Jahre 2013 bis 2016 sind unter [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net\\_de](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_de) abrufbar.



## Jahresrückblick 2019

Im Jahr 2019 erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB insgesamt 445 Beschwerden und 81 Anfragen, was in etwa dem Vorjahresniveau entspricht.

Im Einzelnen stellt sich das Jahr 2018 in der Rückschau wie folgt dar:

	Anzahl	Anteil
Anzahl der eingegangenen Anfragen	81	
Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)	445	100 %
davon		
Wertpapiergeschäft	32	7,0 %
Kreditgeschäft - Hypothekarkredite	59	13,0 %
Kreditgeschäft - Investitions-/Konsumentenkredite	16	4,0 %
Zahlungsverkehr - kartengebunden	54	12,0 %
Zahlungsverkehr - Kontoführung	104	23,0 %
P-Konto	7	1,8 %
Spargeschäft	59	13,0 %
Kündigung Bausparvertrag	52	12,0 %
Gebühren/Entgelte	38	9,0 %
Vermittlung von Beteiligungen an geschlossenen Fonds	15	3,0 %
Immobilienvermittlung	1	0,2 %
Diverses	8	2,0 %
Grenzübergreifende Streitigkeiten	8	2,0 %



	Anzahl	Anteil
<b>Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)</b>	<b>468</b>	<b>100 %</b>
Anzahl der nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegebenen Anträge	65	14 %
Anzahl der vom Antragsteller zurückgenommenen Anträge (§ 7 Abs. 2 FinSV)	73	16 %
<b>Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge</b>	<b>49</b>	<b>10 %</b>
davon		
1. Kein ausreichender Antrag	1	
2. Unzuständigkeit	5	
3. Schlichtungsverfahren bereits bei anderer Verbraucherschlichtungsstelle	2	
4. Ablehnung eines Antrags auf Prozesskostenhilfe mangels Erfolgsaussicht	0	
5. Anhängigkeit bei Gericht	2	
6. Streitigkeit bereits durch Vergleich beigelegt	0	
7. Verjährung des Anspruchs	2	
8. Ungeklärte grundsätzliche Rechtsfrage	2	
9. Notwendigkeit einer Beweisaufnahme	35	
<b>Anzahl der Anträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben</b>	<b>109</b>	<b>23 %</b>
<b>Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben</b>	<b>40</b>	<b>9 %</b>
<b>Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren, weil die Parteien den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben</b>	<b>132</b>	<b>28 %</b>
<b>Durchschnittliche Dauer der Verfahren</b>		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	29	Tage
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	90	Tage
<b>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)</b>	nicht bekannt	
<b>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)</b>	nicht bekannt	



### **Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen**

Signifikant häufig waren im Berichtszeitraum Beschwerden im Zusammenhang mit der Einführung der sogenannten Starken Kundenauthentifizierung in Umsetzung der Zweiten Europäischen Zahlungsdiensterichtlinie, auch bekannt als PSD 2. Auffällig, wenn auch nicht sehr häufig, waren darüber hinaus Beschwerden, die den Aufwendungsersatzanspruch von Kreditinstituten im Fall des unerlaubten Glücksspiels ihrer Kunden zum Gegenstand hatten.

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

Soweit die mit der Einführung der Starken Kundenauthentifizierung verbundenen – vor allem zeitlichen – Einschränkungen des Zugriffs auf die hiervon betroffenen Konten moniert wurden, konnte den Beschwerden durchweg bereits im Vorverfahren abgeholfen werden, ohne dass es noch einer Vorlage an den Ombudsmann bedurft hätte. Angesichts der Einmaligkeit der Situation ist mit Beschwerden dieser Art in Zukunft nicht zu rechnen.

Soweit dagegen die von den Instituten angebotenen neuen TAN-Verfahren infolge (sicherheits-) technischer oder sonstiger Bedenken ihrer Kunden auf Ablehnung stießen, kann grundsätzlich nur darauf hingewiesen werden, dass es den Instituten freigestellt ist, welche Systeme sie anbieten, um den Erfordernissen der Zweiten Zahlungsdiensterichtlinie zu genügen.

Das Auftreten von Beschwerden über die Geltendmachung von Aufwendungen bei unerlaubtem Glücksspiel schließlich dürfte von einer gefestigten höchstrichterlichen Rechtsprechung abhängen, die es zu den hier einschlägigen Fragen bislang noch nicht gibt

### **Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten**

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

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

Wie schon im Jahr 2018, erreichte die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB auch im Berichtszeitraum wieder nur eine sehr geringe Zahl grenzübergreifender Anträge. So gingen in der Geschäftsstelle als „nächstgelegenes System“ zwei und als „zuständigem System“ acht grenzüberschreitende Beschwerden ein. Zwei der Beschwerden, welche die Verbraucherschlichtungsstelle als „zuständiges System“ erreichten, wurden wieder zurückgenommen, drei Beschwerden konnten bereits im Vorverfahren, also ohne dass sie dem Ombudsmann vorgelegt werden mussten, im Sinne der Antragsteller geregelt werden, und in einem Fall unterbreitete der Ombudsmann den Parteien einen Vergleichsvorschlag, den beide Seiten angenommen haben. Zwei Verfahren waren zum Berichtszeitpunkt noch offen.

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

Wird die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB als „nächstgelegenes System“ angesprochen, erhalten die Verbraucher grundsätzlich sachdienliche Informationen über die für sie zuständige Schlichtungsstelle in dem jeweiligen (EU-) Land, um sich mit ihrem Anliegen unmittelbar selbst an diese wenden zu können.

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





# Schlichtungsvorschläge

## Kontoführung und Zahlungsverkehr

### Kündigung als Ausdruck der Vertragsfreiheit

Die 100 Jahre alte, ausweislich eines von ihr vorgelegten Schwerbehindertenausweises zumindest zu 80 % behinderte und in einer Pflegepension in Bangkok, Thailand, lebende Beschwerdeführerin wandte sich mit ihrer Beschwerde gegen die seitens der Bank ohne Angabe von Gründen ausgesprochene fristgemäße Kündigung der Geschäftsbeziehung. Sie machte geltend, das Konto für ihr zustehende Renten- und Unterhaltszahlung zwingend zu benötigen. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens trug die Bank ergänzend vor, dass das Konto der Beschwerdeführerin seit geraumer Zeit für geschäftliche Umsätze und auf fremde Rechnung genutzt werde. Das entsprechende Schreiben wurde der Beschwerdeführerin mit der Bitte um Stellungnahme innerhalb eines Monats übersandt.

Der Ombudsmann konnte keinen für die Beschwerdeführerin günstigen Schlichtungsvorschlag unterbreiten. Er verwies dazu auf § 675 h BGB, wonach ein Zahlungsdienstleister wie hier die Bank grundsätzlich berechtigt sei, eine bestehende Geschäftsbeziehung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten jederzeit zu kündigen, sofern der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und ein Kündigungsrecht vereinbart worden sei. Beides sei vorliegend der Fall. Insbesondere setze das Kündigungsrecht der Bank nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs nicht voraus, dass diese eine Abwägung ihrer Interessen an einer Beendigung des Vertragsverhältnisses mit den Interessen des Kunden an dessen Fortbestand vornehme. Es bedürfe deshalb bankseitig auch keiner Angabe von Gründen, weshalb die von der Beschwerdeführerin vorgebrachten Argumente für eine Fortsetzung der Geschäftsbeziehung unbeachtlich seien. Dies folge letztlich aus dem auch für die Bank geltenden Grundsatz der Vertragsfreiheit, der besage, dass diese sich frei entscheiden könne, mit wem sie vertragliche Beziehungen eingehen wolle oder nicht. Entsprechend könne ihr auch nicht verwehrt werden, ein bestehendes Vertragsverhältnis zu beenden. Selbst bei Berücksichtigung der Besonderheiten des vorliegenden Falles und insbesondere des hohen Alters der Beschwerdeführerin sowie ihrer Behinderung, die es ihr prinzipiell

schwer fallen ließen, sich nach der Kündigung um eine anderweitige Bankverbindung zu bemühen, würden Form und Inhalt der von ihr verfassten Emails den Schluss zulassen, dass sie nach wie vor durchaus imstande sei, ihre Interessen durchzusetzen. Dabei könne nicht ausgeschlossen werden, dass sie sich insoweit fremder Hilfe bediene. Zudem sei der Umstand, dass eine Antwort auf die ergänzende Stellungnahme der Bank ausgeblieben sei, dahin zu werten, dass die beanstandete Nutzung des Kontos für geschäftliche Zwecke und in fremden Namen zutrefte, so dass im Ergebnis dem Interesse der Bank an einer Kündigung die Berechtigung nicht abgesprochen werden könne.

### Geldautomat kein sicherer Aufbewahrungsort für Karten

Der Beschwerdeführer verlangte mit seiner Beschwerde die Erstattung eines Betrages von 1.300 €, weil der entsprechenden Belastung seines Girokontos Verfügungen mit seiner Kreditkarte zugrunde liegen würden, die nicht von ihm autorisiert worden seien. Mit seiner Kreditkarte habe der Beschwerdeführer an einem Sonntag in Spanien Geld abheben wollen. Nach dem Einstecken der Karte in den Geldautomaten sei dort die Bildschirmanzeige „Vorgang konnte nicht durchgeführt werden“ erschienen, und auch nach mehrmaligem Versuch des Beschwerdeführers, den Vorgang abzubrechen, sei die Karte nicht wieder herausgegeben worden. Da er von einer Fehlfunktion des Automaten ausgegangen sei und diesen darüber hinaus für einen sicheren Aufbewahrungsort gehalten habe, habe der Beschwerdeführer auf eine sofortige Sperrung der Karte verzichtet und stattdessen am darauf folgenden Montag die spanische Bankfiliale aufgesucht, um dort seine Karte abzuholen. Die Karte habe ihm jedoch nicht ausgehändigt werden können, da sie bei der spanischen Bank nicht auffindbar gewesen sei. Der Beschwerdeführer habe daraufhin noch am selben Tag gegen 17:00 Uhr über die Notfallnummer die Sperrung der Karte veranlasst, nachdem eine direkte telefonische Verbindung mit seiner deutschen Bank nicht möglich gewesen sei. Diese lehnte eine Erstattung ab und warf dem Beschwerdeführer eine groß fahrlässige Verletzung der ihm obliegenden Sorgfalts- und Mitwirkungspflicht vor. Insbesondere habe dieser gegen seine Pflicht verstoßen, die Kreditkarte mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren, um zu verhindern,



dass sie abhanden komme und dann missbräuchlich verwendet werden könne. Zudem seien alle vom Beschwerdeführer reklamierten Transaktionen mit der originalen Karte und der richtigen PIN getätigt worden. Insofern sei mit der Anscheinsbeweis-Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs davon auszugehen, dass eine grob fahrlässige Sorgfaltspflichtverletzung auf Seiten des Beschwerdeführers vorliege.

Der Ombudsman gab dem Institut Recht. Der Beschwerdeführer habe den Umstand, dass seine Karte nicht mehr von dem Geldautomaten zurückgegeben worden sei, erst am darauf folgenden Tag und damit nicht mehr unverzüglich seiner Bank bzw. dem Zentralen Sperrannahmedienst mitgeteilt. Dies hätte er aber tun müssen, da ein Verlust der Karte vorgelegen habe. Ein solcher sei dann gegeben, wenn sich die Karte nicht mehr in der unmittelbaren Verfügungsgewalt des Karteninhabers befinde und nicht auszuschließen sei, dass unbefugte Dritte darauf zugreifen. In diesem Zusammenhang sei von Bedeutung, dass ein Geldautomat nicht generell als sicherer Aufbewahrungsort für eine Karte angesehen werden könne. Zwar werde unter bestimmten Umständen, insbesondere nach mehrmaliger Eingabe einer falschen PIN, eine Karte von einem Geldautomaten eingezogen und automatisch gesperrt. Um einen solchen Vorgang handele es sich hier aber nicht. Vielmehr habe der Automat nach Eingabe der richtigen PIN durch den Beschwerdeführer die Meldung angezeigt „Vorgang konnte nicht durchgeführt werden“ und trotz mehrmaliger Abbruchversuche die Herausgabe der Karte verweigert. Dies hätte den Beschwerdeführer zu dem Schluss veranlassen müssen, dass es sich um einen verdächtigen Vorgang handele, zumal zu diesem Zeitpunkt die Möglichkeit einer Manipulation von Geldautomaten bereits allgemein bekannt gewesen sei. Eine Manipulation liege auch nahe, denn das Ziel einer solchen Manipulation, neben der Karte auch die für sie gültige PIN zu erlangen, sei vorliegend erreicht worden in Form der am folgenden Tage durchgeführten und von dem Beschwerdeführer nicht autorisierten Kartenumsätze unter Einsatz von Originalkarte und richtiger PIN. Nach Ansicht des Ombudsmanns sei aber auch das weitere Verhalten des Beschwerdeführers als grob fahrlässig einzustufen. Als dieser am folgenden Morgen in der spanischen Bank erfahren habe, dass seine Karte nicht dem Automaten zu entnehmen sei, und der Bankmitarbeiter ihm zu einer sofortigen Sperre geraten habe, hätte er sofort alles

ihm Zumutbare unternehmen müssen, um eine Sperre auch tatsächlich herbeizuführen. Stattdessen habe der Beschwerdeführer hiermit noch bis 17:00 Uhr gewartet.

### **Das Versprechen sofortiger Geldvermehrung und seine Folgen**

Die Beschwerdeführerin hatte zunächst 1.000 € und sodann noch einmal 9.000 € an eine Firma im Ausland überwiesen, von der ihr versprochen worden sei, das Geld in kürzester Zeit zu vermehren. Nachdem dies nicht erfolgt sei und die Beschwerdeführerin geahnt habe, betrogen worden zu sein, habe sie ihr Geld zurückverlangt. Die Firma habe eine Erstattung jedoch verweigert und stattdessen „frisches“ Geld verlangt, um die bisherigen Zahlungen zu retten. Die Beschwerdeführerin wandte sich daraufhin an ihre Bank, die ihrerseits einen Überweisungsrückruf startete, der indes ohne Erfolg blieb, weil das Geld nach Angaben der Empfängerbank bereits abgehoben worden war. Für den Rückruf der beiden Auslandsüberweisungen berechnete die Bank der Beschwerdeführerin nach ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis jeweils 40 €, insgesamt also 80 €, von denen sie später aus Kulanz wieder 40 € erstattete. Die Beschwerdeführerin war der Ansicht, die Bank hätte sie vor den betrügerischen Machenschaften schützen müssen. Die Firma sei nämlich als Händler unautorisiert, ohne Lizenz und als Betrüger in Bankkreisen bekannt. Niemals habe sie, die Beschwerdeführerin, aber von ihrer Bank eine faire Warnung erhalten, bevor sie diese schrecklichen Transaktionen getätigt habe. Zudem habe die Bank nach Aufdeckung des Verlusts nicht mit Bestimmtheit und Ernsthaftigkeit die Wiederbeschaffung des verlorenen Geldes betrieben. Allein die Kontaktaufnahme zu der Empfängerbank sei nicht genug gewesen. Schließlich sei auch die Erhebung der Gebühren unzulässig gewesen, da sie die Bank nur gebeten habe, eine Rückforderung zu prüfen, und keinen Auftrag für einen Überweisungsrückruf erteilt habe. Aus all diesen Gründen sei die Bank verpflichtet, den entstandenen Schaden zu ersetzen. Die Bank lehnte dies ab, da es ihrer Ansicht nach allein Aufgabe der Beschwerdeführerin gewesen sei, die Seriosität des ihr von der ausländischen Firma gemachten Versprechens zu prüfen. Sie, die Bank, habe nur die Pflicht gehabt, die in Auftrag gegebenen Überweisungen auszuführen. Auch dem Rückruf der beiden Überweisungen habe ein entsprechender Auftrag der Beschwerdeführerin zugrunde gelegen. Eine über die



bereits erfolgte hinaus gehende Erstattung von Gebühren komme daher nicht in Betracht.

Der Ombudsmann konnte eine Pflichtverletzung der Bank nicht feststellen. Zu deren Pflichten gehöre es nur, die ihr erteilten Überweisungsaufträge auszuführen. Dies sei ordnungsgemäß geschehen. Die Prüfung, ob mit den Überweisungen auch der erhoffte Zweck einer Geldvermehrung in kürzester Zeit erreicht werden konnte oder ob sie nur einer unseriösen betrügerischen Firma in die Hände fielen, sei allein Sache der Beschwerdeführerin gewesen. Eine Bank habe keine Verpflichtung, bei Überweisungen in Höhe der hier in Rede stehenden Beträge die Seriosität eines Überweisungsempfängers zu prüfen, zumal wenn es sich um eine Online-Bank ohne Beratung handele. Die Behauptung der Beschwerdeführerin, die Firma sei in Bankkreisen als Betrügerin bekannt gewesen, sei zu pauschal, um daraus herleiten zu können, die Bank hätte Vorsorge gegen Überweisungen an diese treffen müssen. Auch mit Geldwäsche hätten zwei Überweisungen in dieser Größenordnung von einem Privatkonto nichts zu tun. Zudem sei nicht ersichtlich, was die Bank außer den Überweisungsrückrufen noch hätte tun können oder sollen, um der Beschwerdeführerin das verlorene Geld wiederzubeschaffen. Allein der Vorwurf, die Bank sei nicht mit genügender Bestimmtheit und Ernsthaftigkeit vorgegangen und allein die Rückrufaktionen hätten nicht ausgereicht, zeige aber, dass die Bank zumindest diese habe durchführen sollen, weshalb auch die berechneten Gebühren nicht zu beanstanden seien.

## Kreditgeschäft

### Die Crux mit dem Verkehrswert

Die Beschwerdeführer hatten bei der Bank ein Bauspardarlehen zur Finanzierung eines zu errichtenden Hauses aufgenommen, die ihrerseits eine Einschätzung des Beleihungswertes des Hauses als Sicherheit für das Darlehen vornahm. Dabei kam die Bank zu dem Ergebnis, dass allein eine Grundschuld auf dem Objekt nicht ausreiche, und verlangte Zusatzsicherheiten in Form einer Lebensversicherung und einer Ausfallbürgschaft, die von den Beschwerdeführern auch gestellt wurden. Nach Fertigstellung des Hauses wandten sich die Beschwerdeführer an die Bank und beehrten von dieser die Freigabe der Ausfallbürgschaft. Diese sei als

Zusatzsicherheit nicht mehr erforderlich, weil das Haus höherwertiger ausgeführt worden sei als nach den ursprünglichen Plänen, die Grundlage für das damalige Verlangen nach Sicherheiten seitens der Bank gewesen seien. So seien u. a. für bessere Sanitäreinrichtungen, bessere Fenster, aufwendigere Elektroinstallationen und eine Alarmanlage 80.000 € mehr ausgegeben worden. Die Bank ließ daraufhin das Haus von einem Sachverständigen besichtigen. Dieser habe festgestellt, dass das Haus entsprechend der angezeigten Planung errichtet worden sei. Eine Veränderung des angesetzten Beleihungswertes, für den das Niederwertprinzip gelte, habe sich nicht ergeben, so dass es nach Ansicht der Bank weiterhin der Zusatzsicherheit bedürfe. Dem widersprachen die Beschwerdeführer, zumal die Bank ihre Berechnung nicht offen lege. Die Bank hielt dem entgegen, dass sie während des Laufs des Darlehens grundsätzlich die vereinbarten Sicherheiten nicht verändere. Eine Anpassung an Marktschwankungen nehme sie nicht vor.

Der Ombudsmann gab der Bank Recht. Nach den Allgemeinen Bedingungen für Bausparverträge dürfe das durch Grundpfandrechte zu sichernde Bauspardarlehen grundsätzlich 80 % des von der Bausparkasse ermittelten Beleihungswertes des Pfandobjektes nicht überschreiten. Reiche dieses insoweit als Sicherheit nicht aus, könne das Institut die Stellung weiterer Sicherheiten verlangen. Nach § 242 BGB könnten die Beschwerdeführer zwar eine teilweise spätere Freigabe dieser Sicherheiten verlangen, aber nur, wenn feststehe, dass inzwischen ein erhebliches Missverhältnis zwischen den gestellten Sicherheiten und der abzusichernden Forderung bestehe. Ein solches Auseinanderklaffen könne gegeben sein, wenn die Sicherheit die abzusichernde ursprüngliche Forderung um mehr als 40 % übersteige. Dass dies vorliegend der Fall sei, hätten die Beschwerdeführer nicht nachgewiesen. Allein ihr Hinweis auf eine um 80.000 € höherwertigere Ausführung des Hauses reiche dazu nicht aus. Für die Bewertung der Sicherheit sei nämlich nicht der Herstellungswert entscheidend, sondern der Verkehrswert, also der Wert, der bei einer Versteigerung erzielt werden könnte. Dabei könne nicht davon ausgegangen werden, dass sich mit gestiegenen Herstellungskosten auch entsprechend der Verkehrswert erhöhe. Die Bank habe aufgrund nochmaliger Besichtigung des Objektes eine nennenswerte Erhöhung des Beleihungswertes verneint. Da eine Bank die

Ermittlung des Beleihungswertes allein im eigenen Interesse vornehme und nicht in dem des Darlehensnehmers, sei sie auch nicht verpflichtet, darüber Auskunft zu geben, wie sie diesen für sich ermittelt habe. Das Verlangen nach teilweiser Freigabe der gestellten Sicherheiten könnte also nur auf ein fundiertes Verkehrswertgutachten für das Objekt gestützt werden und nicht lediglich auf die Angabe von Mehrkosten bei der Herstellung. Ein solches Gutachten eines Sachverständigen aber hätten die Beschwerdeführer nicht vorgelegt.

### Sittenwidrige Mitverpflichtung der Mutter?

Der Beschwerdeführer war zu 1/6 Miterbe nach seiner im Jahr 2007 verstorbenen Mutter. Die Mutter und der Vater sowie der Bruder des Beschwerdeführers und dessen Ehefrau hatten zusammen als Darlehensnehmer ein halbes Jahr vor dem Tod der Mutter zwei Vorfinanzierungskreditverträge für einen vom Bruder abgeschlossenen Bausparvertrag unterzeichnet. Die Zinsbelastung betrug 270 € und 170 € monatlich. Hintergrund der Mitverpflichtung der Eltern war, dass ein schon bestehendes Kreditengagement des Bruders und seiner Ehefrau, bei dem bereits Zwangsmaßnahmen eingeleitet worden waren, fortgeführt werden sollte, was ohne die Mithaftung der Eltern nicht möglich gewesen wäre. Die Mutter erhielt damals eine Rente von 1.400 €, der Vater von 500 €. Außerdem besaß die Mutter ein Fondsguthaben von 50.000 €. Ferner bestand eine Lebensversicherung für die Mutter zugunsten des Vaters über 128.000 €. Diesen Betrag habe der Vater nach Angaben des Beschwerdeführers nach dem Tod der Mutter dem Bruder zur Tilgung der Kredite überlassen. Bereits im Jahr 2005 hatte die Mutter für den Bruder eine Zahlung von 36.000 € geleistet, um Zwangsmaßnahmen von diesem abzuwenden. Zusätzlich war im selben Jahr eine größere Summe aus dem Verkauf des elterlichen Hauses zur Entschuldung an den Bruder geflossen. Nachdem die Mutter verstorben war, hatte die Bank im Jahr 2008 schriftlich erklärt, die Mutter aus dem Schuldverhältnis zu entlassen und aus der ehemaligen Mitverpflichtung der Mutter auch gegen ihre Kinder als Erben keine Rechte herzuleiten. Bis dahin seien von der Mutter keine Zahlungen auf die Kredite eingefordert oder Sicherheiten gegen sie verwandt worden. Der Beschwerdeführer gab an, die Hintergründe der Geschehnisse erst 2018 erfahren zu haben, seitdem sich der Vater in einem Altenheim befinde

und für ihn vom Bruder Sozialhilfe beantragt worden sei. Er war der Ansicht, dass die seinerzeitige Mitverpflichtung der Mutter bei ihrer geringen Rente und angesichts ihres Alters eine finanzielle Überforderung dargestellt habe und deshalb unzulässig gewesen sei, was er mit seiner Beschwerde festzustellen begehrte. Nur auf Druck von Vater und Bruder, gegen den ansonsten die Zwangsversteigerung durchgeführt worden wäre, habe sie sich in einer emotionalen Zwangslage zu der Unterzeichnung der Kreditverträge bereit erklärt. Später habe sie sehr darunter gelitten. Die Inhaftungnahme habe sie massiv in ihrem psychischen Wohlbefinden verletzt, letztendlich krank gemacht und schließlich zu ihrem baldigen Tode beigetragen. Der Beschwerdeführer verlangte daher zusätzlich, dass die Bank Schadensersatz in Höhe von 14.000 € leiste und sich bei ihm und seiner Schwester entschuldige. Die Bank trat dem entgegen. Es seien seinerzeit zahlreiche Gespräche mit den Eltern geführt worden. Dabei seien diese sich ihres Tuns voll bewusst gewesen. Es sei ihr ausdrücklicher Wunsch gewesen, durch ihre Beteiligung das Objekt des Sohnes vor der Zwangsvollstreckung zu retten. Bei einer Rente von 1.400 € habe sich die Mutter dazu auch in der Lage gesehen. Im Übrigen habe die Bank die Vermögensverhältnisse der Eltern nicht gekannt, weshalb ihr auch keine Vermögenswerte der Mutter zur Sicherheit verpfändet worden seien.

Nach Ansicht des Ombudsmanns war die Beschwerde unbegründet. Eine Entschuldigung sei als moralisch bedingte Erklärung schon nicht zivilrechtlich einklagbar und könne somit auch nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sein. Ebenso bestehe mangels Schadens auch kein Schadensersatzanspruch, der durch die Mitverpflichtung der Mutter entstanden sein könnte. Die Bank habe nämlich die Mutter später wieder aus der persönlichen Schuldhaftung entlassen, und bis dahin seien auch keinerlei Zahlungen der Mutter an die Bank erfolgt. Hinsichtlich des Verlangens nach einer bloßen rechtlichen Beurteilung der Mitverpflichtung der Mutter sei schon fraglich, ob dafür überhaupt ein Rechtsschutzbedürfnis bestehe. Nachdem die Mutter aus der persönlichen Haftung entlassen worden und ihr bis dahin auch kein Schaden entstanden sei, sei die Frage nach der Wirksamkeit der Mitverpflichtung nämlich aus verfahrensrechtlicher Sicht unerheblich geworden. Dessen ungeachtet sei davon auszugehen, dass der Verbundenheit mit dem Sohn



zwar eine große Rolle für das Eingehen der Verpflichtung zugekommen sei, die Bank aber angesichts der vorangegangenen Hilfeleistungen der Eltern für den Sohn habe annehmen dürfen, dass die erneute Unterstützung nicht nur auf dieser Verbundenheit beruht, sondern auch dem freien Willen der Eltern entsprochen habe, die Eltern sich also ihres Tuns voll bewusst gewesen seien. Schließlich sei es jedem grundsätzlich freigestellt, in welcher Höhe er Verpflichtungen eingehen wolle, selbst wenn diese ihn gegebenenfalls überfordern sollten. Dieses Recht habe auch ein älterer Mensch. Vorliegend sei eine solche Überforderung indes schon fraglich angesichts der Renten der Eltern von 1.400 € und 500 € sowie eines Fondsguthabens von 50.000 € gegenüber einer monatlichen Zinsbelastung von insgesamt 440 €, zumal die Kredite erst durch den gleichzeitig mitabgeschlossenen Bausparvertrag hätten getilgt werden sollen.

## Spargeschäft

### Der geschenkte Bausparvertrag

Der Beschwerdeführer hatte 2001 bei der Bank einen Bausparvertrag auf den Namen seines Enkels abgeschlossen. In dem vom Beschwerdeführer unterschriebenen Antragsformular war dieser mit „Geschenkbausparvertrag“ bezeichnet, zusätzlich waren Name und Adresse des Beschwerdeführers mit aufgenommen worden. In den folgenden Jahren zahlte der Beschwerdeführer regelmäßig Sparbeiträge auf den Vertrag ein. Verschiedene den Bausparvertrag betreffende Schreiben gingen zu Händen des Beschwerdeführers. 2017 widerrief der Beschwerdeführer die Einzugsermächtigung für die Sparbeiträge und bat um Auflösung des Bausparvertrags sowie Auszahlung des Guthabens auf sein Konto. Die Bank lehnte dies ab, da der Beschwerdeführer nicht Vertragspartner sei. Bei einem minderjährigen Kind könne dies nur von den Erziehungsberechtigten verlangt werden. Kurz vor Einleitung des Schlichtungsverfahrens hatte die Mutter des Enkels der Bank telefonisch eine Adressänderung mitgeteilt und um einen Zwischenkontoauszug gebeten, der dem Enkel daraufhin übersandt worden war. Mit seiner Beschwerde begehrte der Beschwerdeführer die Auszahlung des Bausparguthabens. Er war der Ansicht, dass es sich bei dem Vertrag um ein Geschenkversprechen an den Enkel gehandelt habe, das bisher noch nicht vollzogen und auch nicht

notariell beurkundet worden sei, so dass er weiterhin über den Bausparvertrag verfügen könne. Die Bank hielt dem entgegen, der Bausparvertrag sei von dem Beschwerdeführer als Vertreter ohne Vertretungsmacht abgeschlossen und durch die Mitteilung der Mutter sodann konkludent für den Enkel genehmigt worden. Dem Beschwerdeführer stehe somit kein Anspruch aus dem Bausparvertrag zu. Berechtigter hieraus sei allein der Enkel.

Der Ombudsmann konnte nichts für den Beschwerdeführer tun. Bei der Beurteilung des Falles seien zwei Vertragsebenen zu unterscheiden, einmal der Bausparvertrag und zum anderen die Schenkung an den Enkel. Die Bank sei nur hinsichtlich des Bausparvertrags Vertragspartnerin, während die Schenkung allein das Verhältnis zwischen dem Beschwerdeführer und seinem Enkel zum Gegenstand habe. Nach dem eindeutigen Wortlaut des Bausparantrags aus dem Jahr 2001 habe der Enkel „Bausparer und wirtschaftlich Berechtigter“ werden sollen, also Vertragspartner der Bank. Dementsprechend habe die Bank auch das Vertragsangebot angenommen. Abgegeben worden sei es für den Enkel von dem Beschwerdeführer, und zwar als Vertreter ohne Vertretungsmacht, da die Vertretung des Kindes nach § 1629 Abs. 1 BGB gemeinschaftlich den Eltern zustehe. Gemäß § 177 BGB sei ein solcher von einem Vertreter ohne Vertretungsmacht abgeschlossener Vertrag schwebend unwirksam, bis der Vertretene ihn genehmige oder seine Genehmigung verweigere. Solange könne der Schwebezustand unbefristet sein. Im vorliegenden Fall sei davon auszugehen, dass er noch anhalte, weil bisher weder eine Genehmigung noch eine Verweigerung durch den Vertretenen erfolgt sei. Die Mitteilung der Mutter reiche nicht aus, auch wenn eine konkludente Genehmigung theoretisch möglich sei, weil die Genehmigung bis zur Volljährigkeit des Enkels von beiden Eltern gemeinschaftlich hätte erfolgen müssen. Auf der anderen Seite stehe dem Vertreter ohne Vertretungsmacht während des Schwebezustands allerdings auch kein Recht zur Beendigung dieses Zustands zu. Die von diesem ausgesprochene Kündigung des Bausparvertrags sei deshalb rechtlich unbeachtlich. Er habe in dieser Zeit keinen Anspruch gegenüber der Bank auf Auszahlung des Guthabens. Ein solcher Anspruch könnte erst gegeben sein, wenn die Genehmigung verweigert würde. Die Frage der Wirksamkeit der Schenkung habe hierauf keinen Einfluss, da sie allein das Verhältnis zwi-

schen dem Beschwerdeführer und dem Enkel betreffe. Selbst wenn man mit dem Beschwerdeführer davon ausginge, dass die Schenkung bisher nicht im Sinne von § 518 Abs. 2 BGB vollzogen worden sei, berühre dies nicht das Verhältnis zur Bank. Durch den Abschluss des Bausparvertrags ohne Vertretungsmacht im Namen des Enkels sei – wie dargelegt – ein schwebend unwirksames Vertragsverhältnis zustande gekommen, durch welches der Enkel gegenüber der Bank bereits eine Rechtsposition erlangt habe, nämlich die Berechtigung zu dessen Genehmigung. Mache er hiervon Gebrauch, werde er auch wirksam Vertragspartner der Bank. Die Frage einer Rückabwicklung dieser Rechte wegen Unwirksamkeit des Schenkungsversprechens, durch das sie erlangt worden seien, sei allein im Verhältnis des Beschwerdeführers zu seinem Enkel zu klären.

### Bausparen bei Minderjährigkeit

Der damals noch nicht volljährige Beschwerdeführer hatte 1995 zusammen mit seinen Eltern als seine gesetzlichen Vertreter ein Formular zum Abschluss eines Riester-Bausparvertrags unterzeichnet. Mit seiner Beschwerde begehrte er nunmehr die Rückabwicklung des Vertrags, weil dieser seiner Ansicht nach infolge fehlender vormundschaftsgerichtlicher Genehmigung schwebend unwirksam sei. Eine entsprechende Genehmigung sei erforderlich gewesen, da es sich bei dem Vertrag um einen Versicherungsvertrag handele. Das Institut trat dem entgegen. Ein Bausparer sei, anders als bei einem Versicherungsvertrag, keiner wiederkehrenden Leistungsverpflichtung ausgesetzt. Durch den Abschluss eines Bausparvertrags werde für den Bausparer insbesondere keine Pflicht zur regelmäßigen Erbringung von Sparbeiträgen begründet. Vielmehr habe er das Recht, den Vertrag während der Ansparphase durch Aussetzen der Sparszahlungen ruhen zu lassen. Im Fall einer Zahlungseinstellung durch den Bausparer sei andererseits das Institut nur zur Kündigung des Bausparvertrags berechtigt. Ein einklagbarer Anspruch auf Einzahlung der Bausparbeiträge bestehe nicht.

Der Ombudsman teilte die Auffassung des Instituts. § 1822 Nr. 5 BGB als einschlägige Norm sehe zwar das Erfordernis einer Genehmigung durch das Vormundschaftsgericht vor für einen „Vertrag, durch den das Mündel zu wiederkehrenden Leistungen verpflichtet wird,

wenn das Vertragsverhältnis länger als ein Jahr nach dem Eintritt der Volljährigkeit des Mündels fort dauern soll“. Und unstrittig sei auch die Voraussetzung gegeben, dass der Beschwerdeführer als Minderjähriger einen Vertrag abgeschlossen habe, der länger als ein Jahr nach Eintritt von dessen Volljährigkeit habe fort dauern sollen und auch fortgedauert habe. Allerdings handele es sich bei dem streitgegenständlichen Riester-Bausparvertrag mangels einer Verpflichtung zu wiederkehrenden Leistungen seitens des Beschwerdeführers nicht um einen dieser Norm auch unterfallenden Vertrag.

## Gebühren und Entgelte

### Wie teuer darf ein Kontoauszugsdoppel sein?

Der Beschwerdeführer unterhält bei der Bank im Online-Banking zwei Girokonten mit jeweils einer Kreditkarte und den dazugehörigen Kreditkartenkonten. Nach den Bedingungen zum Online-Banking erstellt die Bank, sofern entsprechende Umsätze vorliegen, einmal monatlich Kontoauszüge und Kreditkartenabrechnungen, die sie für 12 Monate in das zum Online-Banking gehörende elektronische Postfach einstellt. Von dort können sie vom Beschwerdeführer heruntergeladen und ausgedruckt oder in ein elektronisches Archiv verschoben werden. Nach einem Jahr werden die Kontoauszüge aus dem Postfach gelöscht. Für Zweitschriften von Kontoauszügen und Kreditkartenabrechnungen berechnet die Bank je 5 €. Als der Beschwerdeführer seine Kontoauszüge für 2018 im Juli 2019 einsehen wollte, stellte er fest, dass die Auszüge für Januar bis Juli 2018 nicht mehr verfügbar waren. Er beauftragte die Bank daher mit der Erstellung von Zweitschriften, die ihm daraufhin für die beiden Girokonten jeweils 5 Kontoauszüge und die beiden Kreditkartenkonten jeweils 4 Kreditkartenabrechnungen übersandte und hierfür 18 x 5 €, insgesamt also 90 € berechnete. Der Beschwerdeführer vertrat die Ansicht, dass die Frist zur Löschung der Auszüge und Abrechnungen aus dem Postfach zu kurz sei. Diese müssten dem Kunden dauerhaft zur Verfügung stehen. Zumindest dürfe keine Löschung erfolgen, wenn das Postfach nicht eingesehen worden sei. Im Übrigen beanstandete er die Höhe des verlangten Entgelts. Es sei der Bank nämlich nicht für alle 18 Duplikate der gleiche Aufwand entstanden. Da er für die





10 Kontoauszüge und die 8 Kreditkartenabrechnungen jeweils nur einen einheitlichen Auftrag erteilt habe, also nicht 18 Aufträge einzeln und losgelöst voneinander, hätten diese beiden Aufträge einheitlich bearbeitet werden können, so dass verschiedene Arbeitsschritte auch nur einmal und nicht mehrfach hätten ausgeführt werden müssen. Ferner seien ihm die Duplikate auch nicht in 18, sondern bloß in zwei Briefumschlägen übersandt worden. Die Bank verwies demgegenüber auf die Verwehrzeit und die Sicherungsmöglichkeiten für Kontoauszüge und Kreditkartenabrechnungen sowie darauf, dass der Beschwerdeführer verpflichtet sei, die im elektronischen Postfach zur Verfügung gestellten Dokumente unverzüglich auf ihre Richtigkeit zu überprüfen. Das Entgelt würde ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis entsprechen.

Nach Ansicht des Ombudsmanns sei die Handhabung von Kontoauszügen und Kreditkartenabrechnungen durch Einstellung in das elektronische Postfach sowie deren Löschung nach 12 Monaten nicht zu beanstanden, da sie den gesetzlichen Vorgaben der §§ 675 d Abs. 1 und 126 Abs. 3 BGB genüge. Das Belassen der Dokumente für 12 Monate in dem Postfach sei ausreichend, weil die Möglichkeit bestehe, diese herunterzuladen und auszudrucken oder in das elektronische Archiv zu verschieben und so dauerhaft zu sichern. Davon, dass ein Kunde innerhalb dieser Zeitspanne das Postfach einsehe, dürfe die Bank ausgehen, da dieser verpflichtet sei, die eingestellten Informationen zeitnah abzurufen, sie auf ihre Richtigkeit zu überprüfen und etwaige Einwendungen unverzüglich zu erheben. Die Bank sei nach § 675 d Abs. 4 BGB auch berechtigt, für die vom Beschwerdeführer geforderten Zweitschriften ein Entgelt zu verlangen, da sie ihrer Verpflichtung zur kostenlosen Unterrichtung durch Einstellung von Kontoauszügen und Kreditkartenabrechnungen in das elektronische Postfach nachgekommen sei. Es handele sich bei den Zweitschriften somit um eine zusätzliche Leistung. Allerdings müsse das Entgelt nach § 675 d Abs. 4 Satz 2 BGB angemessen und an den tatsächlichen Kosten des Zahlungsdienstleisters ausgerichtet sein, woran nach Auffassung des Ombudsmanns im vorliegenden Fall Zweifel bestünden. Zwar seien Pauschalierungen für homogene Leistungen durchaus möglich, sie müssten aber ebenfalls an den tatsächlichen Kosten

ausgerichtet sein. Soweit nur ein einziger Kontoauszug verlangt würde, erschienen 5 € durchaus angemessen. Zu berücksichtigen sei hier aber, dass aufgrund eines letztlich einheitlichen Auftrags mehrere Kontoauszüge bzw. Kreditkartenabrechnungen zu insgesamt vier Konten in einer einzigen Postsendung übersandt worden seien und demnach auch in nur einem einzigen Arbeitsgang erstellt worden sein müssten. Zu Recht weise der Beschwerdeführer darauf hin, dass verschiedene Arbeitsschritte nur einmal angefallen sein können, was an der einheitlichen Verschickung besonders deutlich werde. Ein pauschales Entgelt für alle 18 Auszüge entspreche somit nicht den tatsächlichen Kosten. Vielmehr werde zwischen dem ersten Auszug eines jeden Kontos und den folgenden insoweit zu differenzieren sein. Unter Berücksichtigung dieser Gesichtspunkte schlug der Ombudsmann zur Schlichtung des Streits für den jeweils ersten Auszug der 4 Konten ein Entgelt von 5 € und für alle weiteren Auszüge ein Entgelt von 2,50 € vor, was für die insgesamt 18 Zweitschriften einen Betrag von 55 € ergebe.





# Die teilnehmenden Institute

Stand: 31. Januar 2020

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

**BayernLB**  
Bayerische Landesbank  
München

**BayernLabo**  
Bayerische Landesbodenkreditanstalt  
unselbständige Anstalt der BayernLB

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

**Bremer Aufbau-Bank GmbH**  
Bremen

**Calenberger Kreditverein**  
Hannover

**Deutsche Kreditbank AG**  
Berlin

**Hamburgische Investitions- und Förderbank (IFB)**  
Hamburg

**Internationales Bankhaus Bodensee AG**  
Friedrichshafen

**Investitionsbank Berlin**  
Berlin

**Investitionsbank des Landes Brandenburg**  
Potsdam

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

**Investitions- und Förderbank Niedersachsen – NBank**  
Hannover

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

**Investitionsbank Schleswig-Holstein**  
Kiel

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

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

**Landesbank Hessen-Thüringen Girozentrale**  
Frankfurt/ M.

**Landwirtschaftliche Rentenbank**  
Frankfurt/ M.

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

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

**LBS Bayerische Landesbausparkasse**  
München

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

**LBS Norddeutsche Landesbausparkasse Berlin-Hannover**  
Hannover/ Berlin

**LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse AG**  
Potsdam



LBS Landesbausparkasse Saar  
Abteilung der SaarLB, Landesbank Saar

LBS Westdeutsche Landesbausparkasse  
Düsseldorf/ Münster

LfA Förderbank Bayern  
München

NORD/LB Norddeutsche Landesbank Girozentrale  
Hannover/ Braunschweig/ Magdeburg

NRW.BANK  
Düsseldorf/ Münster

Portigon AG  
Düsseldorf

Rheinland-Pfalz Bank  
unselbständige Anstalt der Landesbank  
Baden-Württemberg

Ritterschaftliches Kreditinstitut Stade  
Stade

SaarLB Landesbank Saar  
Saarbrücken

Saarländische Investitionskreditbank AG – SIKB  
Saarbrücken

Sachsen Bank  
unselbständige Anstalt der  
Landesbank Baden-Württemberg  
Dresden

Sächsische Aufbaubank - Förderbank  
Dresden

SKG BANK  
Niederlassung der Deutsche Kreditbank AG

Thüringer Aufbaubank  
Erfurt

VÖB-ZVD Processing GmbH  
Bonn

Weberbank Actiengesellschaft  
Berlin

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



# Kontaktdaten

## Verbraucherschlichtungsstelle

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

Telefon: 0 30/81 92-2 95  
Telefax: 0 30/81 92-2 99  
E-Mail: [ombudsmann@voeb-kbs.de](mailto:ombudsmann@voeb-kbs.de)  
Internet: [www.voeb.de](http://www.voeb.de)

Leiter: Frank Lücke  
Sachbearbeiterin: Petra Ferrazzoli



# Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen

## Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank  
Wilhelm-Epstein-Str. 14  
60431 Frankfurt am Main  
Internet: [www.bundesbank.de](http://www.bundesbank.de)

## Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Referat ZR 3  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn  
Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

## Ombudsmann der Öffentlichen Banken

Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V.  
Postfach 11 02 72  
10832 Berlin  
Internet: [www.voeb.de](http://www.voeb.de)

## Ombudsmann der privaten Banken

Ombudsmann der privaten Banken  
Geschäftsstelle  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
Internet: [www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)

## Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken  
Schellingstr. 4  
10785 Berlin  
Internet: [www.bvr.de](http://www.bvr.de)

## Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.  
Schlichtungsstelle  
Charlottenstr. 47  
10117 Berlin  
Internet: [www.dsgv.de](http://www.dsgv.de)

## Schlichtungsstelle Bausparen

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.  
Schlichtungsstelle Bausparen  
Postfach 30 30 79  
10730 Berlin  
Internet: [www.schlichtungsstelle-bausparen.de](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de)

## SCHUFA Ombudsmann

Postfach 52 80  
65042 Wiesbaden  
Internet: [www.schufa-ombudsmann.de](http://www.schufa-ombudsmann.de)

## Ombudsstelle für Investmentfonds

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

## Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.

Postfach 61 02 69  
10924 Berlin  
Internet: [www.ombudsstelle.com](http://www.ombudsstelle.com)





### **Versicherungsombudsmann**

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

### **Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung**

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

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

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg  
Am Hauptbahnhof 2  
70173 Stuttgart  
Internet: [www.sv-bw.de](http://www.sv-bw.de)

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

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





## Impressum

Herausgeber:

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e. V.

Postfach 11 02 72, 10832 Berlin

Tel.: 030 8192 0

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

Redaktion: Frank Lücke, Petra Ferrazzoli

Layout: doppel:punkt redaktionsbüro janet eicher, Bonn

Foto Titel: Adobe Stock, Fotograf: Mongkolchon

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

Stand: 31. Januar 2020

