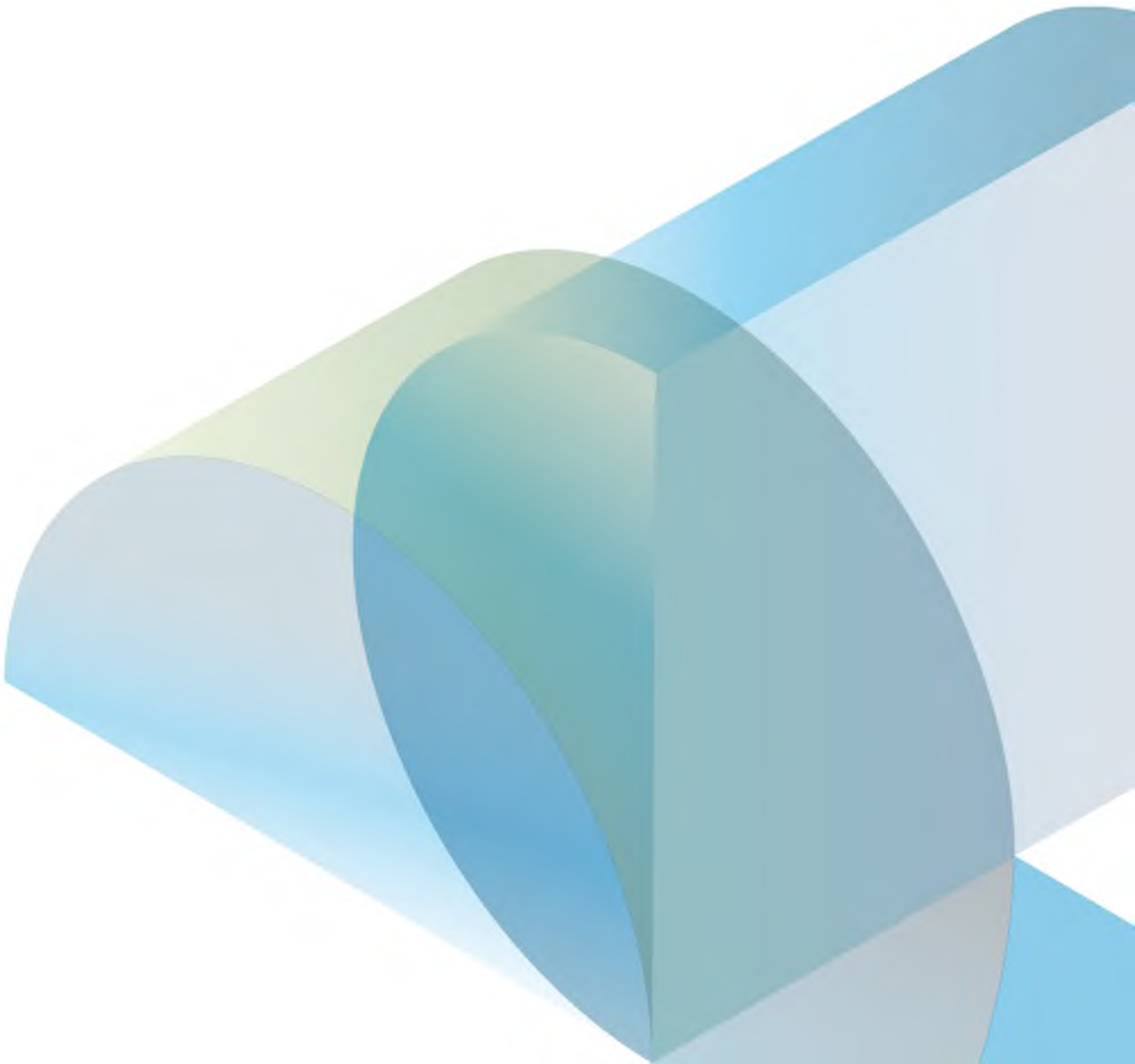
Tätigkeitsbericht 2011

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken · BVR

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken – BVR

Tätigkeitsbericht 2011



Inhalt

5
Einleitung

11
Statistik
Eingänge
Ergebnisüberblick 2011
Rückblick auf 2010

21
Sachgebiete
Privatkundengeschäft
a) Anlageberatung
b) Kreditgeschäft
c) Kontoführung
d) Girokonto für jedermann
e) Sparverkehr
f) Zahlungsverkehr
g) Depotführung
Firmenkundengeschäft

69
Gesamtstatistik

73
Anhang
Verfahrensordnung
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen
im Bereich Finanzdienstleistungen

Dr. Alfons van Gelder

1936	Geboren in Oberhausen/NRW
1956 bis 1960	Studium der Rechtswissenschaften und der Volkswirtschaft an den Universitäten Köln und Marburg
1965	Große juristische Staatsprüfung
1967	Promotion
1971	Ernennung zum Richter am Landgericht Marburg/Lahn
1979	Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Landgericht Marburg/Lahn
1990	Ernennung zum Richter am Bundesgerichtshof
2001	Versetzung in den Ruhestand
2002	Bestellung zum Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe

Einleitung

Mit Wirkung vom 2. April 2002 wurde das Ombudsmannverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe eingeführt. Seither haben Kunden genossenschaftlicher Banken die Möglichkeit, Streitigkeiten mit ihrer Bank außergerichtlich und ohne Kostenrisiko durch einen unabhängigen Schlichter klären zu lassen. Zum ersten Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe wurde Dr. Alfons van Gelder bestellt. Er war bis zum Eintritt in den Ruhestand im Jahre 2001 Richter am XI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs, der unter anderem für Bank- und Börsenrecht zuständig ist.

In den Jahren 2005, 2008 sowie 2011 bestellte ihn der Vorstand des BVR – nachdem der gemäß der Verfahrensordnung zu konsultierende Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) gegen die Wiederbestellung keine Einwände erhoben hatte – für jeweils eine weitere Amtsperiode von drei Jahren zum Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe.

Vertreter des Ombudsmannes ist seit 2002 Professor Dr. Franz Häuser, Co-Direktor des Instituts für Deutsches und Internationales Bank- und Kapitalmarktrecht der Juristenfakultät der Universität Leipzig und vormaliger Rektor der Universität Leipzig.

Ombudsmann

Der Begriff Ombudsmann kommt aus dem Schwedischen und bedeutet übersetzt etwa „Sachwalter" oder „Treuhänder". In Schweden, wo der erste „Justitieombudsman" im Jahre 1809 eingesetzt wurde, bezeichnet er eine vom Parlament beauftragte, unabhängige Vertrauensperson, deren Aufgabe es ist, Entscheidungen der Verwaltung zu kontrollieren und so die Bürger vor behördlicher Willkür zu schützen. Heute ist das aus der schwedischen Verfassungsentwicklung stammende Amt weltweit zum Synonym für eine volksnahe Wahrung von Bürger- und Verbraucherinteressen geworden.

Grundlage des Ombudsmannverfahrens ist die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe" (VerfO).[1] Nummer 1 VerfO regelt die Einzelheiten der Bestellung des Ombudsmannes. In Nummer 2 VerfO ist bestimmt, dass beim BVR eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet wird, der neben der Vorprüfung (Nummer 5 VerfO) die gesamte Abwicklung des Verfahrens obliegt. Daneben sind in der Verfahrensordnung die Voraussetzungen des Schlichtungsverfahrens (Nummer 3 und Nummer 4 VerfO) sowie der Verfahrensgang (Nummer 5 und Nummer 6 VerfO) und die allgemeinen Verfahrensgrundsätze (Nummer 7 VerfO) geregelt.

Die Verfahrensordnung ist vom Bundesministerium der Justiz genehmigt und entspricht den in der Empfehlung der Europäischen Kommission vom 30. März 1998[2] aufgeführten Grundsätzen für „Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind". Sie wurde erstmals wirksam mit Veröffentlichung im Bundesanzeiger[3] am 28. März 2002. Im Jahre 2003 wurde sie grundlegend überarbeitet und erneut dem Bundesministerium der Justiz vorgelegt, das die geänderte Fassung mit Bescheid vom 2. Juli 2003 genehmigte. Die geänderte Verfahrensordnung wurde wirksam mit Veröffentlichung des Bescheids nebst der geänderten Verfahrensordnung im Bundesanzeiger[4] am 2. September 2003. 2006 wurden mit Blick auf das Inkrafttreten des Fernabsatzgesetzes für Finanzdienstleistungen am 8. Dezember 2004, das eine Erweiterung der Zuständigkeit der Schlichtungsstellen zur Folge hatte, zwei klarstellende Einfügungen vorgenommen. Diese Einfügungen wurden mit dem Bundesministerium der Justiz abgestimmt, das feststellte, dass die Änderungen kraft Gesetzes wirksam geworden seien, und bestätigte, dass sich die Wirksamkeit der im Jahre 2003 erteilten Genehmigung auch auf die Änderungen erstrecke.

2009 wurde die Verfahrensordnung abermals überarbeitet und der gesetzlichen Entwicklung angepasst. Die Änderung wurde erforderlich aufgrund des Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie, des zivilrechtlichen Teils der Zahlungsdiensterichtlinie sowie zur Neuordnung der Vorschriften über das Widerrufs- und Rückgaberecht vom 29. Juli 2009, mit dem § 14 des Unterlassungsklagengesetzes geändert wurde, und betraf Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe c und Nummer 5 Absatz 1 Satz 2 der Verfahrensordnung. Um die Ausnahmeregelung im Zusammenhang mit dem Unzulässigkeitsgrund „Strafanzeige erstattet" zukunftsfest zu gestalten, wurde eine dynamische Regelung gewählt, die nur noch auf § 14 Absatz 1 Unterlassungsklagengesetz in seiner jeweiligen Fassung verweist. Das Bundesministerium der Justiz genehmigte die geänderte Verfahrensordnung mit Bescheid vom 24. November 2009. Mit Veröffentlichung der Genehmigung nebst der geänderten Verfahrensordnung im Bundesanzeiger Nummer 1 vom 5. Januar 2010, Seite 2, ist sie in der neuen Fassung in Kraft getreten.

Im Berichtszeitraum wurde lediglich eine redaktionelle Anpassung in Nummer 3 Absatz 1 Satz 2 der Verfahrensordnung vorgenommen, mit der die Umbenennung des Zentralen Kreditausschusses in „Die Deutsche Kreditwirtschaft" nachvollzogen wurde. Da damit eine inhaltliche Änderung der Verfahrensordnung nicht verbunden war, bedurfte die Anpassung nicht einer Genehmigung durch das Bundesministerium der Justiz, wie dieses mit Schreiben vom 29. November 2011 auf Anfrage der Kundenbeschwerdestelle bestätigte.

Die Verfahrensordnung steht – ebenso wie eine Kurzinformation zum Verfahren („Die Lösung bei Konflikten – Der Ombudsmann für Streitigkeiten zwischen Kunde und Bank") – als Faltblatt zur Verfügung.[5]

Das Ombudsmannverfahren gilt für alle Mitgliedsbanken des BVR, die ihre Teilnahme hieran erklärt haben. Von den 1.121 Mitgliedsinstituten des BVR[6] nehmen 1.010 – das sind 90,1 Prozent (2002: 80 Prozent, 2005: 85 Prozent) – am Verfahren teil; eine Liste der Banken, die ihre Teilnahme erklärt haben, ist bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR erhältlich.

Bei den Banken werden die Beschwerden zur hausinternen Erledigung entweder vom Vorstand oder von einer von diesem benannten Person oder Stelle entgegengenommen. Diese „Ansprechpartner" sind für die Behandlung der Beschwerden innerhalb der Bank zentral zuständig und stehen darüber hinaus dem Ombudsmann und der Kundenbeschwerdestelle beim BVR für Auskünfte und Rücksprachen zur Verfügung.

Ein Ombudsmannverfahren ist möglich bei jeder Meinungsverschiedenheit zwischen einem Kunden und einer Bank über von der Bank angebotene Produkte und Dienstleistungen.

Beschweren können sich sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden. Daneben steht das Ombudsmannverfahren offen für Bürger, denen entgegen der Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann" die Einrichtung eines Guthabenkontos verweigert worden ist.

Soweit es um Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen, des Verbraucherkreditrechts (§§ 491 bis 509 des Bürgerlichen Gesetzbuches) oder des Zahlungsdiensterechts (§§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuches) geht, wird gleichzeitig eine öffentlich-rechtliche Streitschlichtungsaufgabe wahrgenommen. Insoweit hat das Bundesministerium der Justiz die in § 14 Absatz 1 des Gesetzes über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen (Unterlassungsklagengesetz – UKlaG) geregelte Schlichtungsaufgabe der Deutschen Bundesbank für die Kreditinstitute, die dem BVR angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, auf den BVR übertragen (§ 14 Absatz 3 Unterlassungsklagengesetz in Verbindung mit § 7 Absatz 1 Nummer 4 der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung).

Daneben ist das Ombudsmannverfahren als „sonstige Gütestelle" im Rahmen der obligatorischen außergerichtlichen Streitschlichtung anerkannt. Mit § 15 a des Einführungsgesetzes zur Zivilprozessordnung (EGZPO, siehe Seite 8) ist den Bundesländern die Möglichkeit eröffnet worden, in bestimmten Fällen (unter anderem bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten mit einem Streitwert von nicht mehr als 750 Euro) die Zulässigkeit einer zivilrechtlichen Klage von der vorherigen erfolglosen Durchführung eines außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahrens vor einer staatlich eingerichteten oder anerkannten Gütestelle oder einer „sonstigen Gütestelle" (§ 15 a Absatz 3 EGZPO) abhängig zu machen.

Kommt der Beschwerdeführer aus einem Bundesland, das von der Öffnungsklausel Gebrauch gemacht hat, und will er klagen, erhält er auf Anforderung von der Kundenbeschwerdestelle beim BVR eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch, die er sodann mit der Klage einzureichen hat.

Schließlich hat der BVR als Träger des Ombudsmannverfahrens bereits im Jahre 2002 seine Teilnahme an dem von der Europäischen Kommission geschaffenen Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) erklärt, dem mittlerweile 56 anerkannte Streitschlichtungseinrichtungen aus 24 Staaten des europäischen Wirtschaftsraums (Europäische Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) angeschlossen sind.

[1] Im Anhang abgedruckt. Die Verfahrensordnung steht zudem – ebenso wie eine Kurzinformation zum Verfahren – als PDF-Datei im Rahmen des Internetauftritts des BVR (www.BVR.de) zur Verfügung.
[2] Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind, ABlEG Nummer L 115 vom 17. April 1998, S. 31 ff.
[3] Nummer 61 vom 28. März 2002, S. 6.485 f.
[4] Nummer 163 vom 2. September 2003, S. 19.917 f.
[5] Beide Flyer sind beim DG VERLAG unter den Bestell-Nummern 196 510 (Verfahrensordnung) sowie 196 500 (Kurzinformation) erhältlich.
[6] Stand: Juni 2012.

§15 a EGZPO

(1) Durch Landesgesetz kann bestimmt werden, dass die Erhebung der Klage erst zulässig ist, nachdem von einer durch die Landesjustizverwaltung eingerichteten oder anerkannten Gütestelle versucht worden ist, die Streitigkeit einvernehmlich beizulegen

1. in vermögensrechtlichen Streitigkeiten vor dem Amtsgericht über Ansprüche, deren Gegenstand an Geld oder Geldeswert die Summe von 750 Euro nicht übersteigt,

...

Der Kläger hat eine von der Gütestelle ausgestellte Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch mit der Klage einzureichen. Diese Bescheinigung ist ihm auf Antrag auch auszustellen, wenn binnen einer Frist von drei Monaten das von ihm beantragte Einigungsverfahren nicht durchgeführt worden ist.

...

(3) Das Erfordernis eines Einigungsversuchs vor einer von der Landesjustizverwaltung eingerichteten oder anerkannten Gütestelle entfällt, wenn die Parteien einvernehmlich einen Einigungsversuch vor einer sonstigen Gütestelle, die Streitbeilegungen betreibt, unternommen haben. Das Einvernehmen nach Satz 1 wird unwiderleglich vermutet, wenn der Verbraucher eine branchengebundene Gütestelle, eine Gütestelle der Industrie- und Handelskammer, der Handwerkskammer oder der Innung angerufen hat. Absatz 1 Satz 2 gilt entsprechend.

Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

Mit Hilfe des FIN-NET, das am 1. Februar 2001 eingerichtet wurde, soll die außergerichtliche Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten zwischen Anbietern von Finanzdienstleistungen und Verbrauchern im europäischen Wirtschaftsraum erleichtert werden. Grundlage des Netzwerkes ist die freiwillige und nicht rechtsverbindliche „Vereinbarung über ein grenzübergreifendes, außergerichtliches

Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum", die im Wesentlichen auf der gegenseitigen Anerkennung der in den verschiedenen Mitgliedstaaten eingerichteten Beschwerdestellen beruht. Mit dem FIN-NET sollen im Interesse sowohl der Finanzdienstleistungsanbieter als auch der Verbraucher der Informationsaustausch und die Zusammenarbeit zwischen den in den Mitgliedstaaten bereits bestehenden außergerichtlichen Schlichtungsverfahren mit dem Ziel gefördert werden, dass Kundenbeschwerden möglichst schnell zu der zuständigen Schlichtungseinrichtung gelangen.

Weitere Informationen rund um das FIN-NET, insbesondere zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die bislang erschienenen Tätigkeitsberichte 2001–2006, 2007 und 2008–2009 und 2010 sind unter www.fin-net.eu abrufbar.

Im Berichtszeitraum hatte die Kundenbeschwerdestelle beim BVR neun grenzüberschreitende Streitigkeiten zu verzeichnen. Sie fielen sämtlich in die Zuständigkeit des Ombudsmannes, weil sie von Kunden am Verfahren teilnehmender (inländischer) Banken eingereicht worden waren, die ihren Wohnsitz im europäischen Ausland haben. Drei Beschwerdeführern, die sich telefonisch an die Kundenbeschwerdestelle gewandt hatten, weil sie eine Streitigkeit mit einer Bank im europäischen Ausland hatten, wurde die Anschrift der zuständigen Schlichtungsstelle genannt, verbunden mit der Bitte, sich unmittelbar dorthin zu wenden.

Statistik

12
Eingänge/Ergebnisse

18
Ergebnisüberblick 2011

19
Rückblick auf 2010

Statistik
Eingänge/Ergebnisse

Vom 1. Januar bis einschließlich 31. Dezember 2011 waren insgesamt 2.860 schriftliche Eingaben zu verzeichnen. 2.652 davon waren Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Ombudsmannes fielen.

Weitere 80 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die nicht am Ombudsmannverfahren teilnehmen. 19 davon wurden an den jeweils zuständigen regionalen Prüfungsverband weitergeleitet. Weitere acht Eingaben, mit denen die Einrichtung beziehungsweise Fortführung eines Guthabenkontos begehrt wurde, konnten an die für das Thema „Girokonto für jedermann" zuständige Abteilung des BVR abgegeben werden, die sich der Vorgänge annahm. 50 Beschwerdeführer wurden darüber informiert, dass die Bank nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt; eine Beschwerde wurde nicht weiterverfolgt, zwei Beschwerden wurden an die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank abgegeben. 17 Eingaben betrafen andere Verbundinstitute; sie wurden – soweit das Institut an einem Schlichtungsverfahren teilnimmt – zuständigkeitshalber abgegeben (so an den Ombudsmann für Versicherungen oder an die Ombudsstelle der privaten Bausparkassen). Weitere 21 Beschwerden richteten sich gegen Fremdinstitute (private Banken oder Sparkassen). Sie wurden ebenfalls an die jeweils zuständige Schlichtungsstelle abgegeben.

Daneben waren – neben ungezählten telefonischen Anfragen – noch 90 schriftliche Anfragen zum Verfahren zu verzeichnen.

Schriftliche Eingaben insgesamt	**2.860**
Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	2.652
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	80
Beschwerden über andere Verbundinstitute	17
Beschwerden über Fremdinstitute	21
Anfragen zum Verfahren	90

Wie sich die Eingänge auf die einzelnen Monate verteilten, gibt das Balkendiagramm auf Seite 15 wieder.

Insgesamt 2.652 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die am Ombudsmannverfahren teilnehmen. Bis auf 15 Fälle, die am Stichtag 30. Juni 2012 noch anhängig waren, konnten alle Vorgänge – insgesamt 2.637 – abgeschlossen werden.

391 Beschwerdeführer haben die Angelegenheit nicht weiterverfolgt (335) beziehungsweise ihre Beschwerde zurückgezogen (56) – oft, nachdem sie von der Kundenbeschwerdestelle beim BVR vorsorglich darauf hingewiesen worden waren, dass ihre Beschwerde unzulässig gemäß der Verfahrensordnung sei. 55 Beschwerdeführer wünschten keine Streitschlichtung, sondern eine Rechtsberatung; sie wurden gebeten, sich an eine Verbraucherberatungsstelle beziehungsweise eine Rechtsanwaltskanzlei zu wenden.

Von den im Ombudsmannverfahren abschließend behandelten 2.191 Vorgängen konnten 389 – also 17,8 Prozent (Vorjahr: 27,6 Prozent) – im Sinne der erklärten Zielsetzung des Verfahrens bereits im Rahmen der Vorprüfung durch die Kundenbeschwerdestelle beim BVR einer einvernehmlichen Lösung zugeführt werden: In 198 von diesen Fällen wurde dem Begehren des Beschwerdeführers ganz entsprochen; in weiteren 166 Fällen konnte eine Einigung zwischen den Parteien erzielt werden. In 25 Fällen ließ sich der Streit schon dadurch beilegen, dass der Vorgang nachvollziehbar erläutert beziehungsweise ein Missverständnis aufgeklärt wurde.

Der Anteil von bereits im Vorfeld einvernehmlich beigelegten Vorgängen zeigt, dass es sich bewährt hat, bei den Banken „Ansprechpartner" zu benennen, die mit der notwendigen Kompetenz ausgestattet sind, im Einzelfall zu entscheiden, ob einer Beschwerde – sei es aus Rechtsgründen, sei es im Wege der Kulanz – abgeholfen werden kann. Erkennt der „Ansprechpartner", dass einem Mitarbeiter ein Fehler unterlaufen ist, oder erhält er von der Kundenbeschwerdestelle beim BVR einen entsprechenden Hinweis, so wird er bemüht sein, der Beschwerde hausintern abzuhelfen. Eine Rolle spielt dabei sicher nicht zuletzt, dass die Banken sich von dem Ombudsmann ebenso wenig wie von den Gerichten gerne Fehler vorwerfen lassen. Auch Hinweise der Kundenbeschwerdestelle auf eine entgegenstehende Schlichtungspraxis des Ombudsmannes führen fast immer dazu, dass die Bank ihren Rechtsstandpunkt noch einmal überdenkt. Lässt sich der Vorgang nicht mehr in jeder Einzelheit aufklären oder ist die Rechtslage unklar, wird häufig von der Bank ein Vergleichsvorschlag gemacht. Wird dieser von dem Beschwerdeführer akzeptiert, kann das Verfahren ebenfalls abgeschlossen werden; dasselbe gilt, wenn Anlass für die Beschwerde ein Verständnisproblem beziehungsweise eine falsche Vorstellung von der Rechtslage war und das Missverständnis aufgeklärt werden kann.

Dem Ombudsmann müssen dann nur noch die nicht zu behebenden Kontroversen vorgelegt werden. Im Berichtszeitraum waren dies 1.802 Beschwerden. 1.371 davon – also immerhin 76,1 Prozent – erfüllten nicht die Zulässigkeitsvoraussetzungen, weil etwa zur Klärung des streitigen Sachverhaltes eine Beweisaufnahme (meist Zeugenvernehmung) erforderlich gewesen wäre (Nummer 6 Absatz 4 VerfO), die Angelegenheit bereits die Gerichte oder die Staatsanwaltschaft beschäftigte (Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstaben a und c VerfO), der mögliche Anspruch bei Einleitung des Ombudsmannverfahrens bereits verjährt war und die Bank die Einrede der Verjährung erhoben hatte (Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d VerfO) oder die Beschwerde nicht – wie es die Verfahrensordnung verlangt – eine Meinungsverschiedenheit über von der Bank angebotene Produkte oder Dienstleistungen betraf (vgl. Nummer 3 Absatz 1 VerfO), sondern etwa Fragen der genossenschaftlichen Mitgliedschaft zum Gegenstand hatte. Die Beschwerdeführer erhielten in diesen Fällen einen Bescheid des Ombudsmannes mit einer kurzen Begründung sowie dem Hinweis, dass eine Schlichtung nicht möglich sei.

In 431 Fällen haben die Parteien einen Schlichtungsvorschlag erhalten, verbunden mit dem Hinweis, dass sie nicht verpflichtet sind, ihn anzunehmen (siehe Seite 17).

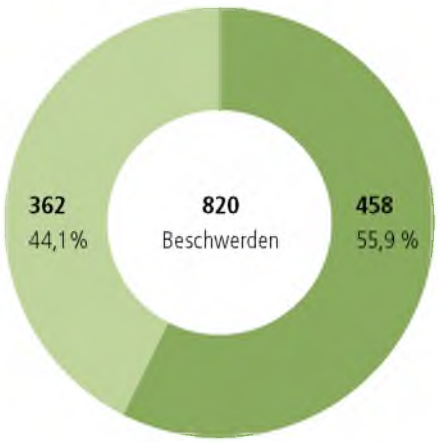
In 362 Fällen (84 Prozent) hat die Bank recht bekommen. Dass dieser Anteil so hoch ist, hängt damit zusammen, dass vergleichsweise viele Beschwerdeführer eine falsche Vorstellung von der Rechtslage haben, an der sie unbeirrt

festhalten; eine Erledigung im Vorfeld ist deshalb in solchen Fällen nur selten möglich. Immerhin haben in 52 von diesen Fällen (14,4 Prozent) die Beschwerdeführer den für sie ungünstigen Schlichtungsvorschlag akzeptiert (2010: 17 Prozent; 2009: 20 Prozent). Nur etwa jeder Siebte hat demnach nach Erhalt des Schlichtungsvorschlages eingesehen, dass er sich in einem Rechtsirrtum befand. Ausschlaggebend ist gerade in den Fällen, in denen den Erwartungen des Beschwerdeführers nicht entsprochen werden kann, dass der Ombudsmann sorgfältig begründet, dass und warum die Bank korrekt gehandelt und ihn nicht, wie er meinte, „über den Tisch gezogen" hat. Auch und gerade in diesen Fällen zeigt sich, dass das Ombudsmannverfahren dauerhaft Rechtsfrieden schaffen und damit den Parteien den Weg für eine weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit ebnen kann.

In 51 Fällen (11,8 Prozent) hat der Beschwerdeführer recht bekommen, in den weitaus meisten dieser Fälle (38) hat die Bank den Schlichtungsvorschlag akzeptiert und dem Begehren des Beschwerdeführers entsprochen. Das zeugt nicht nur von der großen Autorität, die der Ombudsmann genießt, sondern zeigt auch, dass die – von manchen beklagte – fehlende Bindungswirkung seiner Schlichtungsvorschläge sich praktisch kaum auswirkt. In weiteren 18 Fällen (4,2 Prozent) hat der Ombudsmann einen Vergleich angeregt, der in 14 Fällen von beiden Parteien akzeptiert worden ist. In den übrigen vier Fällen kam ein Vergleich nicht zustande: In zwei Fällen war der Kunde nicht einverstanden, in einem Fall war die Bank nicht einverstanden; in einem weiteren Fall waren sowohl der Kunde als auch die Bank nicht einverstanden.

In insgesamt 51 Fällen hat somit der Beschwerdeführer im Schlichtungsverfahren recht bekommen; in weiteren 18 Fällen hat der Ombudsmann zumindest Anlass für einen Vergleich gesehen. Zählt man die 389 bereits im Vorfeld einvernehmlich geklärten Vorgänge hinzu, dann kann festgestellt werden, dass von den im Ombudsmannverfahren abschließend behandelten und zum Verfahren zugelassenen 820 Beschwerden (= 2.191 im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden abzüglich 1.371 unzulässige Eingaben) insgesamt 458, also mehr als die Hälfte (knapp 56 Prozent), zugunsten der Kunden ausgegangen sind (siehe Grafik). In weiteren 52 Fällen haben die Kunden zwar nicht recht bekommen; da der Ombudsmann sie aber davon überzeugen konnte, dass sie sich in einem Rechtsirrtum befanden, sind auch diese Fälle letztendlich zur Zufriedenheit (beider Parteien) geklärt worden.

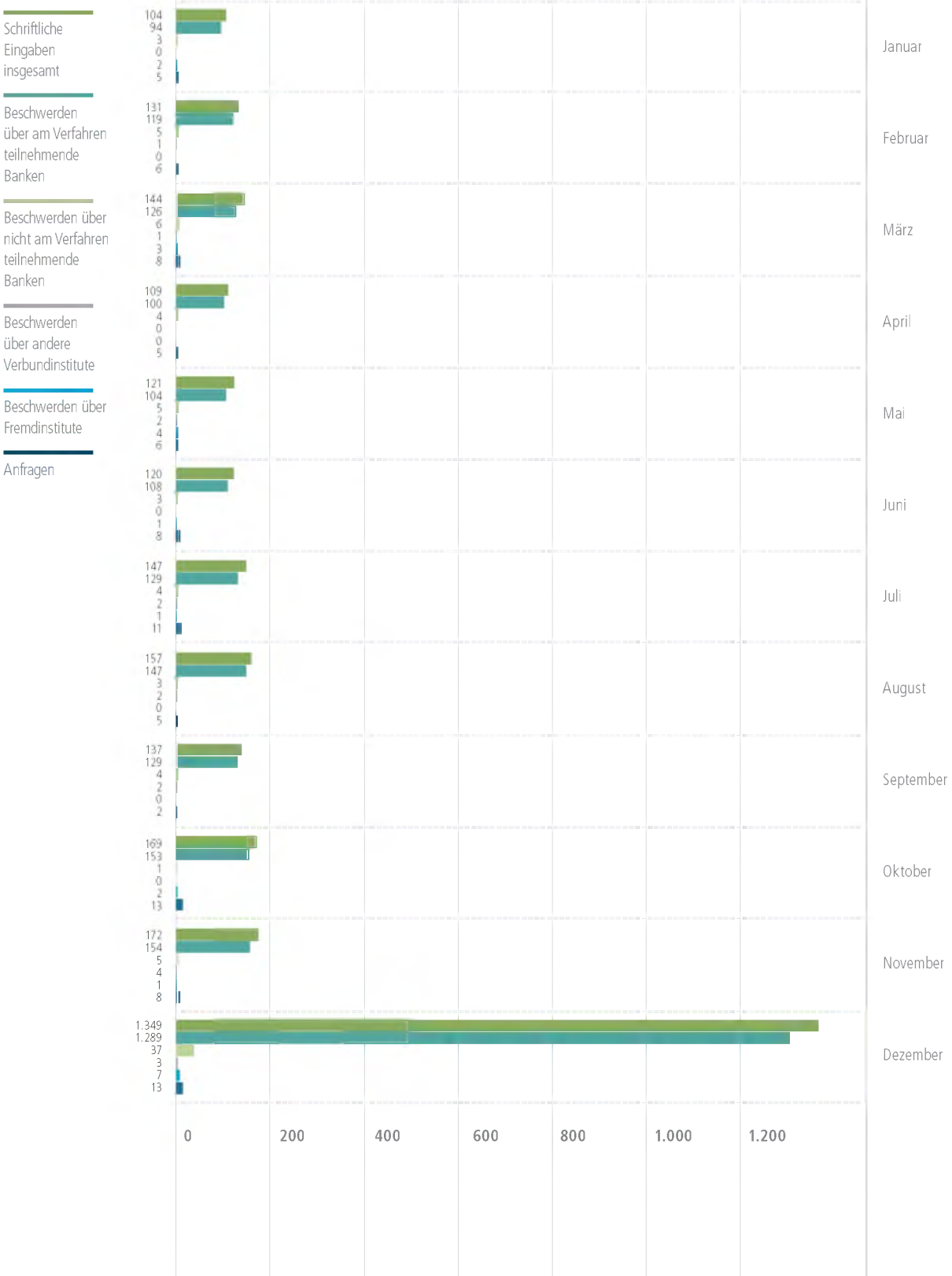
Verfahrensausgang



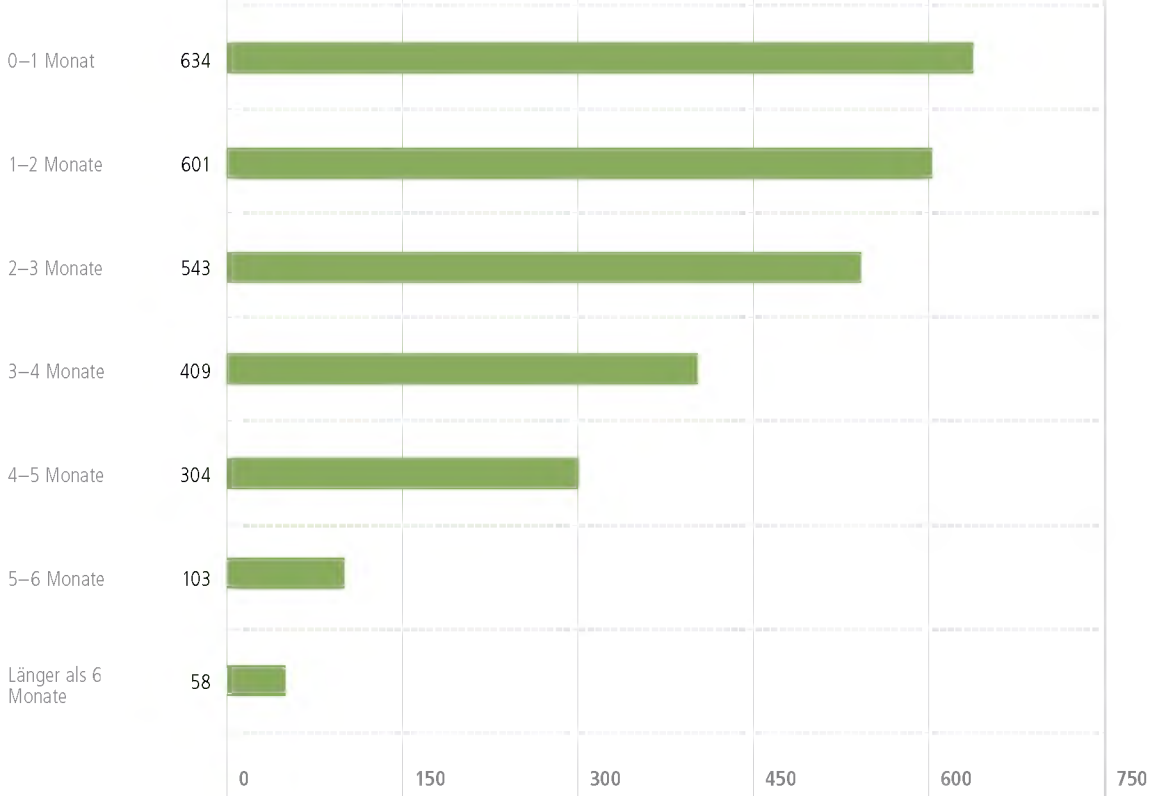
Zugunsten Beschwerdeführer

Zugunsten Bank

Verteilung der Eingänge auf die einzelnen Monate



Verfahrensdauer (bezogen auf die 2.652 Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken)



Musterdokument für ein Annahmeformular

Hinweis

Der beiliegende Schlichtungsvorschlag ist nicht bindend. Es steht den Parteien frei, ihn anzunehmen. Bei Nichtannahme können sie die Gerichte anrufen.

Die Parteien werden gebeten, **binnen einer Frist von sechs Wochen ab Zugang des Schlichtungsvorschlages** auf dem nachstehenden Formular zu erklären, ob sie den Schlichtungsvorschlag annehmen oder nicht. Schweigen gilt als Nichtannahme. Das Formular ist ausgefüllt und unterschrieben per Post oder per Telefax unter der Nummer 030 2021-1908 an die Kundenbeschwerdestelle beim BVR zu senden. Nach Ablauf der Frist teilt die Kundenbeschwerdestelle den Parteien das Ergebnis mit. Damit ist das Verfahren beendet.

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin

Ombudsmannverfahren

Beschwerdeführer/-in: .....

Aktenzeichen: .....

Schlichtungsvorschlag vom: .....

Der Schlichtungsvorschlag
☐ wird angenommen.
☐ wird nicht angenommen.

.....
Datum und Unterschrift(en), ggf. Stempel

Statistik

Ergebnisüberblick 2011

Insgesamt 2.652 Beschwerden richteten sich gegen Mitgliedsbanken des BVR, die am Ombudsmannverfahren teilnehmen.

Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken	**2.652**
Vorgang noch in Bearbeitung befindlich[1]	**15**
Vorgang abgeschlossen	**2.637**
Beschwerde nicht weiterverfolgt bzw. zurückgezogen	391
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	55
Im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden	2.191
Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden	389
– Begehren ganz entsprochen	198
– Einigung erzielt	166
– Vorgang erläutert/Missverständnis aufgeklärt	25
Dem Ombudsmann vorzulegende Beschwerden	1.802
– Als unzulässig abgewiesen	1.371
· Anderweitige Anhängigkeit	19
· Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen	0
· Außergerichtlicher Vergleich	9
· Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens	1
· Strafanzeige erstattet	3
· Verjährung	287
· Rechtsgrundsätzliche Bedeutung	13
· Beweisaufnahme erforderlich	350
· Geschäftspolitische Entscheidung	41
· Kein Ziel im Sinne der Verfahrensordnung	57
· Beschwerdegegenstand nicht ermittelbar	57
· Satzungsrechtliche Fragen	9
· Kunde-Bank-Beziehung nicht betroffen	1
· Kein Kunde	498
· Sonstiges	26
– Schlichtungsvorschlag ergangen	431
· Zugunsten des Kunden	51
von beiden Parteien angenommen	38
von der Bank nicht angenommen	13
· Vergleich angeregt	18
von beiden Parteien angenommen	14
vom Kunden nicht angenommen	2
von der Bank nicht angenommen	1
von beiden Parteien nicht angenommen	1
· Zugunsten der Bank	362
von beiden Parteien angenommen	52
vom Kunden nicht angenommen	310

[1] Stand 30. Juni 2012.

Statistik
Rückblick auf 2010

Alle Beschwerden aus dem Jahre 2010 konnten im Laufe des Jahres 2011 abgeschlossen werden. Hier die Ergebnisse:

Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Banken	**1.583**
Vorgang noch in Bearbeitung befindlich	**0**
Vorgang abgeschlossen	**1.583**
Beschwerde nicht weiterverfolgt bzw. zurückgezogen	329
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	50
Im Ombudsmannverfahren behandelte Beschwerden	1.204
Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden	332
– Begehren ganz entsprochen	221
– Einigung erzielt	69
– Vorgang erläutert/Missverständnis aufgeklärt	42
Dem Ombudsmann vorzulegende Beschwerden	872
– Als unzulässig abgewiesen	467
· Anderweitige Anhängigkeit	8
· Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen	0
· Außergerichtlicher Vergleich	1
· Gegenstand eines anderen Schlichtungsverfahrens	0
· Strafanzeige erstattet	3
· Verjährung	84
· Rechtsgrundsätzliche Bedeutung	8
· Beweisaufnahme erforderlich	163
· Geschäftspolitische Entscheidung	45
· Kein Ziel im Sinne der Verfahrensordnung	50
· Beschwerdegegenstand nicht ermittelbar	53
· Satzungsrechtliche Fragen	5
· Kunde-Bank-Beziehung nicht betroffen	2
· Kein Kunde	18
· Sonstiges	27
– Schlichtungsvorschlag ergangen	405
· Zugunsten des Kunden	41
von beiden Parteien angenommen	31
von der Bank nicht angenommen	10
· Vergleich angeregt	6
von beiden Parteien angenommen	4
vom Kunden nicht angenommen	1
von der Bank nicht angenommen	0
von beiden Parteien nicht angenommen	1
· Zugunsten der Bank	358
von beiden Parteien angenommen	61
vom Kunden nicht angenommen	297

Sachgebiete

23

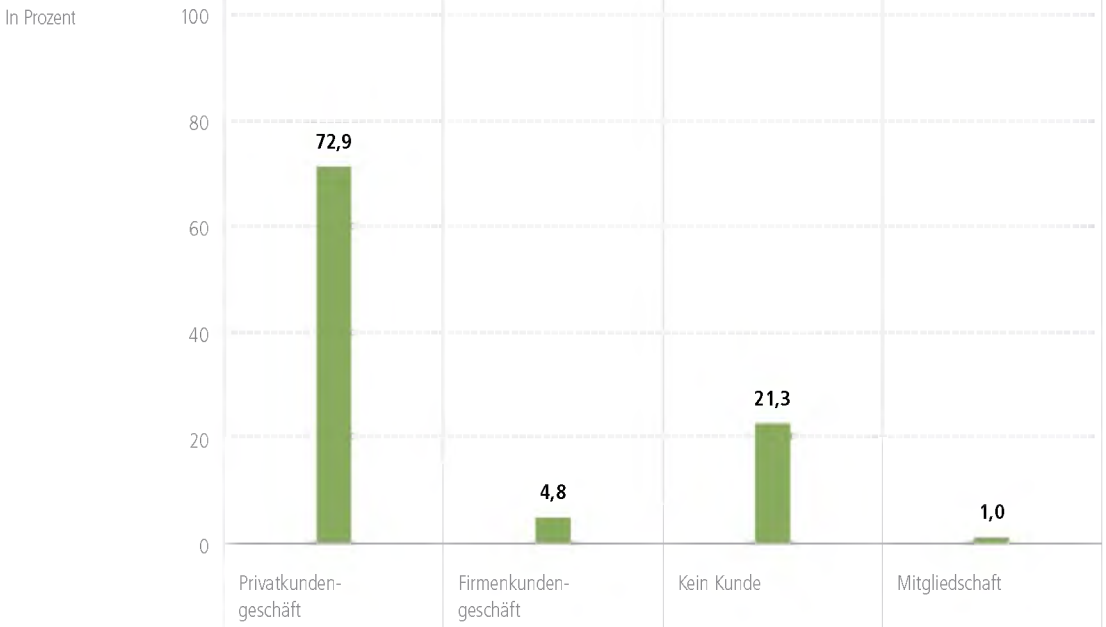
Privatkundengeschäft

a) Anlageberatung
b) Kreditgeschäft
c) Kontoführung
d) Girokonto für jedermann
e) Sparverkehr
f) Zahlungsverkehr
g) Depotführung

66

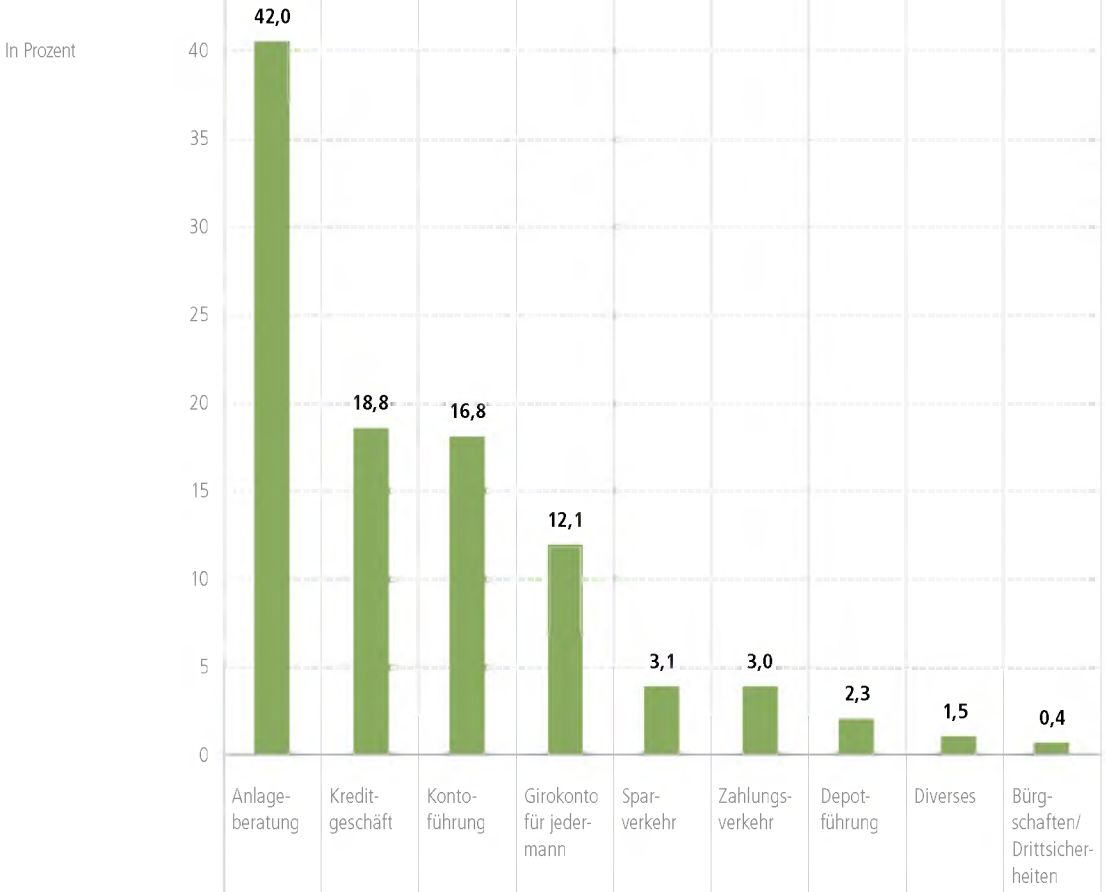
Firmenkundengeschäft

Sachgebiete



An den Ombudsmann können sich sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden wenden. Es sind jedoch überwiegend Privatpersonen, die Hilfe beim Ombudsmann suchen. Im Berichtszeitraum lag der Anteil der Privatkundenbeschwerden am Gesamtaufkommen bei 72,9 Prozent, der Firmenkundenanteil bei lediglich 4,8 Prozent (2010: 8,3 Prozent). 21,3 Prozent der Beschwerdeführer waren gar keine Kunden der Bank, weshalb eine Schlichtung durch den Ombudsmann nicht in Betracht kam, und in einem Prozent der Fälle wünschten die Beschwerdeführer die Überprüfung von Fragen, die sich aus der genossenschaftlichen Mitgliedschaft ergaben, für die der Ombudsmann ebenfalls nicht zuständig ist.

Sachgebiete
Privatkundengeschäft



Die von Privatkunden eingereichten Beschwerden betrafen alle Bereiche des Bankgeschäfts. „Spitzenreiter" war mit einem Anteil von 42 Prozent die Anlageberatung, gefolgt vom Kreditgeschäft mit knapp 19 Prozent. Beschwerden im Zusammenhang mit der Kontoführung (einschließlich Pfändungsschutzkonto) machten knapp 17 Prozent aus. Das Thema „Girokonto für jedermann" war mit 12 Prozent vertreten, der Sparverkehr mit 3,1 Prozent und der Zahlungsverkehr mit 3 Prozent.

Privatkundengeschäft
a) Anlageberatung

42 Prozent der Beschwerden (2010: 20,2 Prozent) betrafen die Anlageberatung. Der hohe Anteil war auf ein stark vermehrtes Aufkommen in den letzten Tagen des Berichtsjahres zurückzuführen, als viele – fast ausschließlich durch einige wenige Anwaltskanzleien vertretene – Beschwerdeführer den Ombudsmann mit dem Ziel anriefen, eine Hemmung der Verjährung (die allerdings meist bereits eingetreten war) ihrer vermeintlichen Ansprüche aus Anlageberatungen zu erreichen.

Die Fälle betrafen im Wesentlichen den Erwerb von Anteilen an (geschlossenen) Immobilienfonds (in den 1990er Jahren) beziehungsweise Medienfonds (insbesondere in den Jahren nach der Jahrtausendwende). Mit der standardmäßigen Begründung, beim Erwerb der Anteile seien sie nicht über Rückvergütungen aufgeklärt worden, versuchten sie, Schadensersatzansprüche (in meist fünf-, häufig sechsstelliger Euro-Höhe) durchzusetzen.

Ein Schlichtungsverfahren konnte – wie bereits in den Vorjahren[7] – in keinem einzigen Fall durchgeführt werden, weil der Sachverhalt jeweils in vollem Umfang streitig war und nur durch eine im Ombudsmannverfahren nicht zulässige Beweisaufnahme hätte geklärt werden können; zudem waren die Ansprüche nach § 195 BGB verjährt. Der Argumentation, dass in diesen Fällen die sogenannte absolute Verjährungsfrist von zehn Jahren (§ 199 Absatz 3 Nummer 1 BGB) – folgend aus der angeblichen Darlegungs- und Beweislast der Bank für ein nicht vorsätzliches Verhalten – zu gelten habe, konnte sich der Ombudsmann nicht anschließen, da ein Beratungsfehler jeweils nicht festgestellt werden konnte (nur dann kann die vom Bundesgerichtshof angenommene

Vermutung vorsätzlicher Falschberatung überhaupt greifen). Hinzu kam, dass der Ombudsmann in keinem der ihm vorgelegten Fälle ein Verschulden des Anlageberaters feststellen konnte, weshalb ein Ersatzanspruch ohnehin nicht in Betracht gekommen wäre. Drei Beispielsfälle (J 47/11, W 125/11 und W 180/11) sind auf den Seiten 26 bis 31 abgedruckt.[8]

Viele Beschwerdeführer hatten – teils auf Empfehlung der Bank, teils auf eigene Initiative – Aktienfondsanteile, Anleihen oder Zertifikate erworben und teilweise erhebliche (häufig nicht realisierte) Verluste erlitten, für die sie die Bank verantwortlich machten. Ebenso wie in den letzten Jahren konnte der Ombudsmann aber kaum einmal feststellen, dass eine Falschberatung der Bank ursächlich für die Verluste war. Meist war es so, dass sich das spezifische Risiko verwirklicht hatte, das die Beschwerdeführer im Hinblick auf eine mögliche Gewinnerzielung bewusst eingegangen waren. Zwei Beispielsfälle (D 17/11 und R 9/11) sind auf den Seiten 32 und 33 abgedruckt.[9]

In den meisten anderen Fällen waren die Ansprüche zum Zeitpunkt des Eingangs der Beschwerde bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR bereits nach § 37 a des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHG) in der bis zum 4. August 2009 geltenden Fassung[10] verjährt, da die Papiere, um die es ging, überwiegend bis 2007 erworben worden waren. Da die Banken in aller Regel die Verjährungseinrede erhoben hatten, waren die Beschwerden gemäß Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d der Verfahrensordnung als unzulässig abzuweisen. In anderen Fällen waren Inhalt und Ablauf des Beratungsgespräches zwischen den Parteien streitig, sodass eine Entscheidung in der Sache nicht in Frage kam, weil der wahre Sachverhalt nur durch die Vernehmung von Zeugen hätte geklärt werden können, was im Ombudsmannverfahren nicht möglich ist.

Auch im Berichtszeitraum verlangten etliche Beschwerdeführer Offenlegung und Herausgabe von Provisionen beziehungsweise Rückvergütungen („Kick-backs"), die die Bank anlässlich mit ihnen getätigter – meist nicht näher substantiierter – Geschäfte erhalten habe, ohne sie hierüber aufzuklären. Die Frage, ob Vertriebsvergütungen, die ihrer Art nach sehr unterschiedlich sind, dem jeweiligen Kunden als aus einem Auftrag erlangt zu erstatten sind, ist im Schrifttum umstritten und höchstrichterlich nicht entschieden. Da die Frage von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung ist, lehnt der Ombudsmann die Schlichtung nach Nummer 3 Absatz 2 Satz 2 der Verfahrensordnung ab.[11]

7 Zwei Beispielsfälle (A 44/08 sowie V 18/08) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 31 f.

8 Ein weiterer Beispielsfall (K 162/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 28 f., ein anderer (S 235/10) findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 42 ff. Siehe hierzu auch Nobbe, Anmerkung zu BGH, Hinweisbeschl. v. 9.3.2011 – XI ZR 191/10, BKR 2001, 302 ff.

9 Ein weiterer Beispielsfall (H 72/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 37, zwei weitere Beispielsfälle (K 51/09 und B 66/09) finden sich im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 26 und 27.

10 Diese Vorschrift ist gemäß der Übergangsregelung in § 43 WpHG auf Ansprüche anzuwenden, die in der Zeit vom 1. April 1998 bis zum Ablauf des 4. August 2009 entstanden sind.

11 Ein Beispielsfall (W 65/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 33.

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – J 47/11

Bescheid:

Der Bevollmächtigte des Beschwerdeführers will mit – abgesehen von den gezeichneten Beträgen und den Namen der Beteiligten – wortgleichen Beschwerden für unterschiedliche Beschwerdeführer gegen unterschiedliche Banken mit demselben Sachvortrag Schadensersatzansprüche durch Rückabwicklung von Beteiligungen durchsetzen. Diese Beschwerden können deshalb mit ebenso wortgleichen Entscheidungen beantwortet werden.

Der Beschwerdeführer hält eine Beteiligung in Höhe von 25.000 DM an einem DG Immobilienfonds, die F. J. in den 90er Jahren über die beteiligte Bank als Kommanditist gezeichnet hat. Der Beschwerdeführer ist Alleinerbe des am 20.12.2001 verstorbenen F. J. Ohne darzulegen, wie er zu dieser Erkenntnis gekommen ist, trägt der Beschwerdeführer vor, der Erblasser sei über Rückvergütungen nicht aufgeklärt worden und hätte, wenn aufgeklärt, die Beteiligung nicht gezeichnet. Er verlangt Zahlung von 21.857,73 € Zug um Zug gegen Übertragung der Beteiligung.

Die Bank bestreitet, den Erblasser beraten zu haben, und rügt, dass angebliche Schadensersatzansprüche nicht schlüssig dargelegt seien. Sie erhebt die Einrede der Verjährung.

Ein Schlichtungsverfahren kann nicht durchgeführt werden, weil der Sachverhalt in einem entscheidungserheblichen Punkt (Abschluss eines Beratungsvertrages) streitig ist und nur durch eine im Ombudsmannverfahren nicht zulässige Beweisaufnahme aufgeklärt werden könnte (vergleiche Nummer 6 Absatz 4 Satz 2 der Verfahrensordnung).

Ein Schlichtungsverfahren kommt auch deshalb nicht in Betracht, weil Ansprüche, falls sie bestanden haben sollten, verjährt sind: Die dreijährige Verjährungsfrist des § 195 BGB war bei Eingang der Beschwerde am

23. Dezember 2011 bereits abgelaufen; die Bank hat sich auf Verjährung berufen (vergleiche Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d der Verfahrensordnung). Da ein Beratungsfehler im vorliegenden Verfahren auch nicht festgestellt werden kann, kann die 10-jährige Verjährungsfrist (folgend aus der angeblichen Darlegungs- und Beweislast der Bank für ein nicht vorsätzliches Verhalten) keine Anwendung finden.

Soweit der Beschwerdeführer geltend macht, er sei über Rückvergütungen nicht aufgeklärt worden, wäre ein Ersatzanspruch – würde er bestehen – ebenfalls verjährt. Für den Beginn der Verjährung kann nicht eine neue, in der höchstrichterlichen Rechtsprechung auftauchende Idee entscheidend sein. Davon abgesehen, würde eine Unkenntnis vom Anlaufen der Verjährungsfrist auf grober Fahrlässigkeit beruhen, da seit 2006 die Rechtsprechung zur Aufklärung über Rückvergütungen in allen Medien breit erörtert worden ist.

In dem Beschluss des Bundesgerichtshofs vom 29. Juni 2010 – XI ZR 308/09 – werden überzogene Anforderungen gestellt, wenn es dort heißt, aufgrund der Entscheidungen vom 28. Februar 1989 und vom 6. Februar 1990 (XI ZR 70/88 – WM 1989, 1047 und XI ZR 184/88 – WM 1990, 462) sei für eine Bank bereits ab diesem Zeitpunkt erkennbar gewesen, dass auch im Verhältnis zu ihren Kunden bei der Beratung über eine Kapitalanlage eine Aufklärungspflicht über Kick-Back-Zahlungen bestehe, weil das Beratungsziel in Frage gestellt und die Kundeninteressen gefährdet würden. Hier ist es hilfreich, sich einmal vor Augen zu führen, welche Sachverhalte diesen Entscheidungen zugrunde lagen: Im ersten Fall waren einem Kläger Waren- und Devisentermingeschäfte an amerikanischen Börsen durch eine Repräsentanz einer Limited Company nach englischem Recht (die vom BGH als unseriöse Vermittlungsfirma und vom Berufungsgericht als ein von vornherein auf Täuschung der Kunden angelegtes Schwindelunternehmen bezeichnet worden ist) vermittelt worden. Dabei kam es zu ausgedehnter Spesenreiterei (Churning); aus diesen Einnahmen wurden „Provisionen" (es ging schlicht um das Aufteilen der Beute) in Höhe von 40 % gezahlt. Der Bundesgerichtshof führte dazu aus, dass der gewährte „pauschale Mengenrabatt" dem entspreche, was in der Fachsprache als „Kick-Back" bezeichnet werde; davon spreche man, wenn „bei Direktgeschäften der Broker in Absprache mit dem Vermittler höhere Kommissionen als die selbst beanspruchten ausweist und den überschießenden Teil an den Vermittler abführt". Das wird vom BGH in den „Handlungsanweisungen" für das Berufungsgericht, an das die Sache zurückverwiesen worden ist, als beanstandenswert angesehen.

In dem zweiten Fall ging es um die Klage gegen eine Brokergesellschaft aus Chicago, wiederum wegen Verlusten aus Warentermingeschäften (also Geschäften z. B. in Öl, Getreide, Pfeffer, Kupfer, Schweinebäuchen u. ä., die wohl kaum zum Kerngeschäft eines deutschen Kreditinstituts gehören), die von einer englischen Gesellschaft vermittelt waren; auch in dieser Entscheidung werden wie in dem ersten Urteil in den „Handlungsanweisungen" an das Berufungsgericht im Wesentlichen gleichlautend Kick-Back-Zahlungen im Umfang von zwei Dritteln (!) der „Provision" beanstandet. Angesichts dieser Sachverhalte kann das Urteil vom 19. Dezember 2006 – XI ZR 56/05, BKR 2007, 160 – ja wohl kaum eine Fortführung dieser Rechtsprechung sein; das hat der Bundesgerichtshof wohl selbst so gesehen, weil er diese Entscheidungen im Urteil vom 19. Dezember 2006 nicht einmal am Rande zitiert hat; statt dessen bemüht er ein Urteil vom 19. Dezember 2000 (BGHZ 146,235), bei dem im zugrunde liegenden Sachverhalt nicht die Bank Rückvergütungen erhalten, sondern an einen Vermittler praktisch Schmiergelder gezahlt hat. Der Versuch, die Entscheidung vom 19. Dezember 2006 als Fortsetzung einer etablierten Rechtsprechung anzusehen, wirkt danach ziemlich verkrampft und ist dem Ergebnis geschuldet. Erstaunlicherweise ist auch ein Teil der Anwaltschaft erst nach der Entscheidung des Bundesgerichtshofs aus dem Jahre 2006 auf die Idee gekommen, diese Rückvergütungsrechtsprechung als neues Betätigungsfeld zu besetzen und Mandanten mit Erfolgshonorarvereinbarungen (bis zu 50 % des „Einspielergebnisses") zu einer Vollmachtserteilung zu veranlassen.

Soweit der Beschwerdeführer in Bezug auf die Beteiligung geltend macht, er sei über Rückvergütungen nicht aufgeklärt worden, ist ein Ersatzanspruch wegen Nichtaufklärung über eine an die Bank gezahlte Vergütung indessen ohnehin nicht gegeben. Ein solcher Anspruch setzt voraus, dass nicht nur eine Aufklärungspflicht verletzt worden ist und diese Verletzung für die Anlageentscheidung ursächlich geworden ist, sondern auch, dass den Anlageberater ein Verschulden trifft. Ein solches liegt aber nur dann vor, wenn er die Pflichtwidrigkeit seines Verhaltens erkannt hat oder hätte erkennen können. Davon kann für den Zeitpunkt der Anlagen nicht ansatzweise die Rede sein. Vor der Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 19. Dezember 2006 (XI ZR 56/05, BKR 2007, 160 mit kritischer Anmerkung von Schäfer/Schäfer) war eine Pflicht zur Aufklärung über Vermittlungs- und Bestandsprovisionen bei der Vermittlung von Anlagegeschäften durch eine Bank weder Gegenstand höchstrichterlicher Entscheidungen noch der wissenschaftlichen Diskussion (vgl. dazu Grys/Geist BKR 2009, 127 ff. und BKR 2009, 344), so dass im Falle der Nichtaufklärung über Rückvergütungen von einem entschuldbaren Rechtsirrtum auszugehen ist (vgl. dazu Harnos BKR 2009, 316 ff.). Auch hier nimmt der Bundesgerichtshof aufgrund der Urteile aus den Jahren 1989 und 1990 an, dass ein unvermeidbarer

Rechtsirrtum des Anlageberaters nicht vorliege. Damit wird dem Anlageberater auferlegt, dass er Urteile, die ihn angesichts ihres Gegenstandes schlechterdings nicht interessieren können, nicht nur zur Kenntnis nimmt, sondern aus ihnen – was Anwälten bis dahin nicht gelungen ist – auch noch ein Prinzip abstrahiert, das – sieht man von einigen „Interessenten" ab – offenbar für normale Anlagefälle als nicht diskussionswürdig angesehen worden ist. Die Ansicht, die einen unvermeidbaren Rechtsirrtum verneint, wird deshalb der Schlichtungspraxis nicht zugrunde gelegt.

Es braucht vorliegend deshalb auch nicht abschließend dazu Stellung genommen zu werden, ob die „Provisionsrechtsprechung" nicht einer Einschränkung (bei niedrigen und im Verhältnis zur Anlagesumme zu vernachlässigenden Rückvergütungen), wenn nicht sogar einer deutlichen Korrektur bedarf (vgl. dazu Habersack WM 2010, 1245 ff., 1253). Immerhin darf nicht außer Acht gelassen werden, dass Kreditinstitute gewinnorientierte Wirtschaftsunternehmen und keine ehrenamtlich tätigen Wohlfahrtseinrichtungen sind. Sie sind deshalb notwendig darauf angewiesen, für ihre Tätigkeiten ein Entgelt zu erhalten. Das, was bei Rechtsanwälten (mit auf Schlichtungsverfahren beschränkten Vollmachten), Steuerberatern, Finanzmaklern, Vermittlern, Reisebüros und Verbraucherschutzeinrichtungen (vgl. den Bericht der „Welt am Sonntag" vom 28. Februar 2010: 100 €/pro Stunde) üblich ist, müsste wohl auch Banken zugebilligt werden. Diese Zusammenhänge sind auch jedem Durchschnittskunden zugänglich, der somit vernünftigerweise davon ausgehen muss, dass das eigentlich von ihm zu zahlende Entgelt von dritter Seite und somit ihn entlastend bezahlt wird (vgl. dazu die entsprechenden Erwägungen im Urteil des Bundesgerichtshofs vom 15. April 2010 – III ZR 196/09 – und im Urteil des OLG Düsseldorf vom 30. Juli 2010 – WM 2010, 1943; vgl. auch den lesenswerten Kommentar in der FAZ vom 2. Juni 2010: „In Anlegerprozessen rudert der Bundesgerichtshof zurück"). Abgesehen davon, bestehen gegen die Ansicht, durch das Auftauchen neuer Gesichtspunkte könne eine neue Verjährungsfrist für jede Aufklärungspflichtverletzung eröffnet werden (weil jetzt erst die subjektiven Elemente für den Verjährungsbeginn feststellbar seien), durchgreifende Bedenken; diese Auffassung ist dogmatisch falsch, wie von Radig/Brocker (BKR 2010, 121 f.) zutreffend aufgezeigt worden ist (vgl. auch Saarländisches OLG, OLGR Saarbrücken 2008, 983 ff.).

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – W 125/11

Bescheid:

Der Beschwerdeführer hat sich in den 90er Jahren über die beteiligte Bank an den Medico Fonds Nr. 24 (mit 100.000 DM, zur Hälfte als Schenkung an eine Dritte übertragen), 28 (mit 100.000 DM, erhöht um weitere 50.000 DM, zur Hälfte als Schenkung an eine Dritte übertragen), 29 (mit 150.000 DM, zur Hälfte als Schenkung an eine Dritte übertragen), 30 (mit 100.000 DM; zur Hälfte als Schenkung an eine Dritte übertragen), 32 (mit 150.000 DM, zur Hälfte als Schenkung an eine Dritte übertragen), 34 (mit 100.000 DM, zur Hälfte als Schenkung an eine Dritte übertragen) und 36 (mit 150.000 DM, zur Hälfte als Schenkung an eine Dritte übertragen) beteiligt. Er trägt vor, die Beteiligungen seien ihm als sichere Geldanlagen, die zur Bildung einer Altersvorsorge sowie zur Erzielung von Steuervorteilen geeignet seien, empfohlen worden; er sei nicht über die mangelnde Fungibilität, den Erhalt von Rückvergütungen und die Risiken einer unternehmerischen Beteiligung sowie die Möglichkeit einer Haftung nach § 172 Absatz 4 HGB aufgeklärt worden. Er verlangt Schadensersatz in Höhe von 483.170,83 € abzüglich – nicht substantiierter – Barausschüttungen, Steuergutschriften und Auseinandersetzungsguthaben sowie die Feststellung der Ersatzpflicht für weitere mit der Zeichnung der Beteiligungen entstandene und entstehende Schäden.

Die Bank macht geltend, den Beschwerdeführer jeweils auf der Grundlage überlassener Prospekte über sämtliche Umstände, Chancen und Risiken der Beteiligungen aufgeklärt zu haben; aus den übergebenen Prospekten ergebe sich zudem, dass die Beteiligungen nicht ohne weiteres veräußerbar seien und dass an die Bank Provisionen unter Angabe der Größenordnung gezahlt werden; der Beschwerdeführer habe im Übrigen mit den Anlagen Steuern sparen wollen. Vorsorglich erhebt sie die Einrede der Verjährung. Ein Schlichtungsverfahren kann nicht durchgeführt werden, weil der Sachverhalt in allen entscheidungserheblichen Punkten (u. a. Inhalt der Beratung, Möglichkeit der Kenntnisnahme über Rückvergütungen und deren Höhe) streitig ist und nur durch eine im Ombudsmannverfahren nicht zulässige Beweisaufnahme aufgeklärt werden könnte (vgl. Nummer 6 Absatz 4 Satz 2 der Verfahrensordnung). Für die Entscheidung im vorliegenden Verfahren kommt es somit auf die – begründete – Einrede der Verjährung nicht mehr an.

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – W 180/11

Bescheid:

Der Beschwerdeführer hat sich in den 90er Jahren über die Rechtsvorgängerin der beteiligten Bank mit 50.000 DM an einer DG Immobilien-Anlage als Gesellschafter beteiligt. Er trägt vor, bei Zeichnung der Beteiligung sei er nicht über Rückvergütungen aufgeklärt worden. Er verlangt Zahlung von 43.459,81 € Zug um Zug gegen Übertragung der Beteiligung.

Die Bank macht geltend, der Beschwerdeführer habe als Aufsichtsratsvorsitzender der Rechtsvorgängerin gewusst, dass diese Provisionen für die Vermittlung erhält. Die Einrede der Verjährung wird nicht erhoben.

Ein Schlichtungsverfahren kann nicht durchgeführt werden, weil der Sachverhalt in einem entscheidungserheblichen Punkt (Kenntnis vom Erhalt aufklärungspflichtiger Rückvergütungen) streitig ist und nur durch eine im Ombudsmannverfahren nicht zulässige Beweisaufnahme aufgeklärt werden könnte (vergleiche Nummer 6 Absatz 4 Satz 2 der Verfahrensordnung). Die Beschwerdeführer muss deshalb, wenn er sein Anliegen weiterverfolgen will, auf den ordentlichen Rechtsweg verwiesen werden. Dabei wird er zu überlegen haben, ob er dort die Peinlichkeit vortragen lassen will, dass er als Aufsichtsratsvorsitzender keine Ahnung davon gehabt haben will, dass die Bank für ihre Vermittlung Provisionen erhält.

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – D 17/11

Schlichtungsvorschlag:

Der verstorbene Vater des Beschwerdeführers hat über die beteiligte Bank in den Jahren 2007 und 2008 Zertifikate der DZ Bank mit einer Laufzeit von vier Jahren erworben. Angesichts eines bei Einlösung eingetretenen Verlustes meint der Beschwerdeführer, die Zertifikate hätten einem über fünfzig Jahre alten Kunden nicht angeboten werden dürfen, es habe sich um „Zockerpapiere" gehandelt; er hält das Geschäft für sittenwidrig und verlangt Auszahlung von 10.301,15 €. Die Bank macht geltend, der Vater des Beschwerdeführers sei über die Funktionsweise und die Risiken des Produkts, das der Risikobereitschaft – der Kunde habe sich als „spekulativ" eingestuft und vor und nach der streitgegenständlichen Anlage vergleichbare Produkte erworben – entsprochen habe, aufgeklärt worden.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Zunächst einmal ist klarzustellen, dass selbstverständlich einem geistig gesunden über 50 Jahre alten Kunden Zertifikate mit vierjähriger Laufzeit verkauft werden dürfen, zumal der Vater des Beschwerdeführers seine Risikobereitschaft – unwidersprochen – als „spekulativ" bezeichnet hat. Die weitere Ansicht, derartige Geschäfte seien sittenwidrig, ist nicht diskussionswürdig. Da der Vortrag der Bank, der Kunde sei ordnungsgemäß aufgeklärt worden, nicht bestritten worden ist, ist er in Analogie zu § 138 Absatz 3 ZPO als richtig zugrunde zu legen. Vom Vorliegen eines Beratungsfehlers kann somit nicht die Rede sein, ein Ersatzanspruch, der vorliegend der Höhe nach nicht einmal substantiiert ist, kommt daher nicht in Betracht.

Der Schlichtungsvorschlag ergeht unter der Voraussetzung, dass der Beschwerdeführer, was bisher nicht belegt worden ist, Alleinerbe seines Vaters ist; anderenfalls wäre die Beschwerde als unzulässig zu behandeln.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – R 9/11

Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführerin hat im März 2008 für 10.150 € ein am 4. Juni 2009 fälliges Bonus-Zertifikat der beteiligten Bank erworben, das sich bei Durchbrechen der Barriere in ein Indexzertifikat verwandelt hat. Beim Verkauf am 4. März 2009 hat die Beschwerdeführerin einen Verlust von rund 5.500 € erlitten. Angesichts dieses Verlustes fühlt sie sich unzureichend beraten. Die Bank macht geltend, die Beschwerdeführerin sei ausführlich über das Zertifikat beraten worden; sowohl die Eigenschaften als auch die Risiken seien unter Aushändigung des Factsheets dargestellt worden; aus diesem Factsheet ergeben sich zusätzlich die Produktmerkmale und die Risiken der Anlage.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Angesichts der von der Beschwerdeführerin unterschriebenen Dokumentationen kann von Beratungsfehlern keine Rede sein. Die Beschwerdeführerin hat sich darin als „risikobereit" eingestuft (das Zertifikat verfügte im Zeitpunkt der Beratung über ein A-Rating, entsprach also dem vorgegebenen Risikoprofil) und Angaben zu ihren finanziellen Verhältnissen verweigert (die deshalb auch nicht berücksichtigt werden konnten); sie ist ausweislich der Dokumentation des Beratungsgesprächs über alle relevanten Risiken bezogen auf das erworbene Produkt aufgeklärt worden. Wie aus anderen Verfahren bekannt und auch vorliegend nicht bestritten, ist der Erwerb des Zertifikats als Festpreisgeschäft abgewickelt worden, bei dem keine Rückvergütungen gezahlt werden; über ihre Gewinnmarge aber muss die Bank nicht aufklären.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Privatkundengeschäft
b) Kreditgeschäft

Mit einem Anteil von 18,8 Prozent (2010: 20,5 Prozent) war das Kreditgeschäft vertreten.

Bei Konsumentenkrediten (6,1 Prozent) ging es selten um ein Rechtsproblem. Meist waren die Beschwerdeführer in Not geraten und wussten nicht mehr, wie sie die monatlichen Raten aufbringen sollten. Sie versuchten, durch Vermittlung des Ombudsmannes eine Stundung oder auch eine Reduzierung der monatlichen Raten zu erreichen. Der Ombudsmann konnte ihnen jedoch nicht helfen, wenn die Bank dazu nicht bereit war: Denn der Bank kann im Ombudsmannverfahren nicht vorgeschrieben werden, die vertragsgemäße Kreditabwicklung zu ändern und einen Darlehensnehmer zum Beispiel durch Ratenreduzierung zu entlasten. Hierüber entscheidet die Bank autonom im Rahmen ihrer Geschäftspolitik.

Ein Beschwerdeführer hatte einen Studienkredit in Höhe von 35.000 Euro beantragt. Als er diesen in einer Summe ausgezahlt haben wollte, wurde die Bank stutzig und fragte nach. Es stellte sich heraus, dass der Beschwerdeführer das Geld in Fonds investieren wollte. Die Bank verweigerte daraufhin die Auszahlung – zu Recht, wie der Ombudsmann befand. Der Fall (K 88/11) ist auf Seite 37 abgedruckt.

Gelegentlich wird moniert, die Bank habe bei einem variabel zu verzinsenden Ratenkredit die Zinsen nicht ordnungsgemäß angepasst. Ein Beispielsfall (W 15/11) ist auf den Seiten 38 und 39 abgedruckt.[12] Auch gibt es zuweilen Streit, wenn ein Konsumentenkredit, der mit einer Restkreditversicherung verbunden war, vorzeitig abgelöst wird. Vielfach halten die Beschwerdeführer den von der Versicherung erstatteten Betrag für zu niedrig und werfen der Bank vor, sie nicht darüber aufgeklärt zu haben, dass es sich um eine Versicherung mit sogenannter fallender Versicherungssumme handele.[13]

Bei Immobiliarkrediten (12,7 Prozent) gab es – wie in den Vorjahren – wieder eine Reihe von Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einer beabsichtigten vorzeitigen Ablösung von Darlehen standen. So versuchten wieder etliche Beschwerdeführer, eine vorzeitige Rückzahlung zu erzwingen; andere beanstandeten die Höhe einer Vorfälligkeitsentschädigung beziehungsweise eines Vorfälligkeitsentgelts[14] oder waren der Meinung, die Bank könne von ihnen weder eine Vorfälligkeitsentschädigung noch ein Entgelt für die Abrechnung des Darlehens verlangen. Oder sie waren nicht einmal bereit, die ihnen in Rechnung gestellten Beglaubigungskosten für eine Löschungsbewilligung zu übernehmen.[15]

Lassen Kunden ein bei ihrer Bank aufgenommenes Darlehen von einem anderen Kreditinstitut ablösen, gibt es häufig Streit um die Kosten der Abwicklung. Viele glauben, die Bank dürfe ihren Aufwand für die Vorbereitung und Abwicklung des Treuhandauftrags und die Abtretung der sichernden Grundschuld nicht in Rechnung stellen. Der Ombudsmann hat in einer Reihe von Schlichtungsvorschlägen klargestellt, dass die Abtretung einer Grundschuld nicht mit der Erteilung einer Löschungsbewilligung, zu der die Bank verpflichtet ist, verglichen werden kann.[16] Auch die Notarkosten, die bei einer Umschuldung im Zusammenhang mit der Grundschuldübertragung anfallen, sind immer wieder Grund für Meinungsverschiedenheiten. Auch sie sind von dem Auftraggeber, also vom Kunden, zu tragen.[17]

Immer häufiger kommt es auch vor, dass der Bank vorgeworfen wird, überhaupt einen Kredit vergeben beziehungsweise vermittelt zu haben. Ein Beispielsfall (S 97/11) ist auf Seite 40 abgedruckt.

Einzelne Beschwerdeführer hatten Darlehen in Anspruch genommen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt im Berichtszeitraum in voller Höhe zurückzuführen waren. Weil die

Ablaufleistung einer als Sicherheit dienenden Lebensversicherung den Kreditbetrag nicht abdeckte, waren sie der Auffassung, die Bank hafte in Höhe der Differenz. Der Ombudsmann entschied in diesen Fällen zugunsten der Bank.[18]

In anderen Fällen wurde um die Berücksichtigung von Sondertilgungsmöglichkeiten gestritten. Dabei ging es sowohl um die Frage, ob die vertraglich vereinbarte Möglichkeit, pro Kalenderjahr eine Sondertilgung zu leisten, nachträglich in Anspruch genommen werden kann, als auch um die Frage, ob bei vorzeitiger Ablösung eines Festzinsdarlehens die für die Folgejahre eingeräumten Sondertilgungsmöglichkeiten bei der Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung berücksichtigt werden müssen.[19]

Auch im Berichtszeitraum gingen Beschwerden ein, mit denen die Erstattung von Entgelten für die Wertermittlung von Beleihungsobjekten verlangt wurde. Auslöser war ein Urteil des Landgerichts Stuttgart,[20] mit dem die Festsetzung eines Wertermittlungsentgelts in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen einer Bausparkasse als unzulässig angesehen wurde.[21] Das Gericht hat dazu ausgeführt, dass die Ermittlung des Wertes eines Beleihungsobjektes ausschließlich im eigenen Interesse der Bank oder Bausparkasse erfolge; die damit verbundenen Kosten könnten deshalb nicht durch ein in Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegtes Entgelt auf die Kunden abgewälzt werden. Der Ombudsmann hat sich der Meinung des Landgerichts angeschlossen[22] und die Belastung mit einem solchen Entgelt – das in den zu beurteilenden Fällen zwar meist nicht in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sondern in vorformulierten Kreditverträgen geregelt war – ebenfalls als nicht zulässig angesehen. Einer Bank sei es zwar unbenommen, in einer Individualvereinbarung mit einem Darlehensnehmer auszuhandeln, dass dieser die Kosten einer Wertermittlung zu tragen habe. Dies sei aber nicht möglich in vorformulierten Darlehensverträgen, die insoweit wie Allgemeine Geschäftsbedingungen zu behandeln seien.[23]

Entsprechend gelagerte Fälle konnten im Berichtszeitraum unter Hinweis auf die Schlichtungspraxis des Ombudsmannes fast ausnahmslos im Rahmen der Vorprüfung durch die Kundenbeschwerdestelle beim BVR beigelegt werden. Das war nicht möglich, wenn die Vorgänge bereits verjährt waren und die Bank die Einrede der Verjährung erhoben hatte.[24]

In Fällen, in denen Kunden die Bank im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages mit der Gutachtenerstellung durch einen Sachverständigen beauftragt und sich mit der Übernahme der dabei entstehenden Kosten einverstanden erklärt hatten, konnte eine Erstattung ebenfalls nicht vorgeschlagen werden.[25]

Eine Erstattung kommt auch dann nicht in Betracht, wenn die Bank die Kreditgewährung von der Einholung eines Wertgutachtens, das der Beschwerdeführer in Auftrag zu geben und zu bezahlen hat, abhängig macht.[26]

Eine große Rolle spielten im Berichtszeitraum Beschwerden, die Entgelte rund um Darlehensverträge betrafen. Zahlreiche Beschwerdeführer monierten, dass die Bank ihnen für ihr Darlehenskonto monatliche Entgelte in Rechnung gestellt hatte. Ein Beispielsfall (K 65/11) ist auf Seite 41 abgedruckt. Nach dem dort zitierten Urteil des Bundesgerichtshofs vom 7. Juni 2011, das entsprechende Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Kreditinstitutes für unwirksam erklärt hat, ist diese Rechtsfrage zwar geklärt: Das Entgelt wird seither von den Mitgliedsinstituten nicht mehr erhoben, und sie erstatten die Entgelte, wenn die Kunden bei ihnen vorstellig werden – allerdings nur für die nicht verjährte Zeit. Zahlreiche Beschwerdeführer waren aber der Auffassung, dass die Verjährungsfrist erst mit Beendigung der Darlehenslaufzeit beginne, und versuchten, ihre weitergehenden Erstattungsansprüche im Rahmen des Ombudsmannverfahrens durchzusetzen – allerdings vergeblich. Sie waren meist außerdem der Meinung, dass ihnen eine Verzinsung des zu erstattenden Betrages zustehe; insoweit gab der Ombudsmann ihnen recht, weil nach seiner

Meinung die Bank aus den zu Unrecht erhobenen Entgelten Nutzungen gezogen hat. Schließlich verlangten viele Beschwerdeführer die Erstattung eines Bearbeitungsentgelts, das ihnen die Bank bei Abschluss des Darlehensvertrages in Rechnung gestellt hatte. Da die Frage nach der Zulässigkeit eines solches Entgelts in der obergerichtlichen Rechtsprechung unterschiedlich gewertet wird und eine höchstrichterliche Entscheidung noch aussteht, ist allerdings – weil es sich um eine Grundsatzfrage handelt – derzeit eine Schlichtung durch den Ombudsmann nicht möglich. Ein Beispielsfall (K 99/11), der die erwähnten drei Problemstellungen umfasst, ist auf den Seiten 42 und 43 abgedruckt.

Mehrere Beschwerdeführer verlangten unter Bezugnahme auf das oben genannte Urteil des Bundesgerichtshofs vom 7. Juni 2011 die Erstattung eines im Darlehensvertrag vereinbarten Entgeltes für die Erstellung von Jahresauszügen. Der Ombudsmann lehnte eine Erstattung ab. Ein Beispielsfall (F 34/11) ist auf Seite 44 abgedruckt.

[12] Ein weiterer Beispielsfall (H 28/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 23.
[13] Ein Beispielsfall (H 14/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 40.
[14] Siehe dazu die Beispielsfälle S 170/05 sowie G 49/05, abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 26 f.
[15] Ein Beispielsfall (K 48/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 39 f.
[16] Ein Beispielsfall (N 18/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 42.
[17] Ein Beispielsfall (G 34/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 43.
[18] Ein Beispielsfall (K 99/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 24.
[19] Zwei Beispielsfälle (W 21/06 sowie H 48/06) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 25 f.
[20] WM 2007, 1930 = EWiR 2007, 453.
[21] Anderer Meinung: OLG München WM 2000, 130 und OLG Naumburg WM 2004, 782, 783.
[22] Zustimmend auch Nobbe, Zulässigkeit von Bankentgelten, WM 2008, 185, 194.
[23] Der Schlichtungsvorschlag (S 221/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 45.
[24] Ein Beispielsfall (Z 16/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 36.
[25] Ein Beispielsfall (R 62/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 32.
[26] Ein Beispielsfall (E 4/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 37.

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – K 88/11

Schlichtungsvorschlag:

Die Bank hat dem Beschwerdeführer auf dessen Antrag einen Studienkredit in Höhe von 35.000 € in einem Darlehensvertrag zugesagt (Bezeichnung der Darlehensverwendung: EKK Bildungskredit zur Finanzierung eines berufsbegleitenden Studiums Steuerrecht). Als er diesen in einer Summe ausgezahlt haben wollte, um damit angeblich Studium und Lebenshaltungskosten zu finanzieren, hat die Bank nachgefragt. Dabei kam heraus, dass er das Geld – abgesehen von 1.000 € Tagesgeld – in voller Höhe in „risikoarme" Fonds investieren wollte, die er der Bank benannte. Die Bank hat daraufhin das Darlehen „widerrufen" und das Geld nicht ausgezahlt mit der Begründung, das Darlehen sei zur Finanzierung von Studiengebühren, Lernmitteln und Lebenshaltungskosten, nicht aber für diverse Geldanlagen zu verwenden. Daraufhin meinte der Beschwerdeführer, er wolle nunmehr das Geld bestimmungsgemäß verwenden, und wünscht die Auszahlung.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Aus der vom Beschwerdeführer an die Bank gerichteten E-Mail ist eindeutig zu entnehmen, dass der Beschwerdeführer das Darlehen für – durchaus nicht risikoarme – Geldanlagen verwenden wollte, statt es dem vereinbarten Zweck zuzuführen. Er hat somit bei der Bank nicht nur einen Irrtum erregt, sondern diese über seine Absichten getäuscht. Die Bank hatte deshalb die Möglichkeit, ihre Vertragserklärung, was durch den „Widerruf" geschehen ist, anzufechten mit der Folge, dass der Darlehensvertrag als von Anfang an nichtig anzusehen ist. Ein Auszahlungsanspruch besteht somit nicht.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – W 15/11

Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführer haben bei der Rechtsvorgängerin der beteiligten Bank im August 2004 ein mit 3,85 % variabel verzinsliches Darlehen über 64.800 € in Anspruch genommen. Der Zinssatz war zum Ende eines jeden Monats zu überprüfen und bei einer Änderung des EURIBOR-Dreimonatsgelds um mindestens 0,25 % unter Orientierung an die bei Vertragsabschluss bestehende Zinsgestaltung anzupassen. Bei Vertragsabschluss lag der Referenzzinssatz bei ca. 2,1 %. Die Beschwerdeführer monieren, dass die Bank den Vertragszins nicht entsprechend der vertraglichen Regelung angepasst und zu hohe Zinsen berechnet hat. Die Bank ist der Auffassung, dass keine Verpflichtung zur Anpassung des Zinssatzes bestehe.

Die Beschwerde ist begründet. Aus den Aufstellungen der von der Bank berechneten Zinsen, die nicht beanstandet worden sind, ist zu entnehmen, dass die Bank ihrer Anpassungsverpflichtung u. a. ab Juli 2008 nicht nachgekommen ist.

Der Vertragszins war nämlich an die Entwicklung des als Referenzzins vereinbarten EURIBOR anzupassen. Die Bank kann Zinserhöhungen und muss Zinssenkungen des Referenzzinssatzes innerhalb der vereinbarten Monatsfrist weitergeben (ständige Rechtsprechung; vgl. die Nachweise bei Nobbe, Neue höchstrichterliche Rechtsprechung zum Bankrecht, 6. Aufl., Rdn. 787); es steht nicht im Belieben der Bank, ob eine Anpassung bei Senken des Referenzzinssatzes vorgenommen wird. Bei der Anpassung darf allerdings das sog. Äquivalenzprinzip nicht außer Acht gelassen werden, d. h. das vereinbarte Kreditgefüge darf bei einer solchen Anpassung nicht zugunsten des Kunden oder zu seinen Ungunsten verändert werden (vgl. BGH NJW 1991, 832, 834 unter 3 B und NJW 1993, 3257, 3258 unter 2 d; OLG Celle WM 1991, 1025, 1026 f.: „in Fortschreibung der – vereinbarten – Zinsgestaltung"). Das Verhältnis des für das konkrete Darlehen vereinbarten Zinssatzes zum Referenzzinssatz muss erhalten bleiben.

Eine solche Zinsanpassung muss nicht zeitgleich und bei jeder Änderung des Durchschnittszinssatzes geschehen. Es genügt angesichts der vereinbarten Regelung, wenn bei einer Änderung monatlich eine Anpassung erfolgt, falls sich der Referenzzinssatz um 0,25 Prozentpunkte verändert hat.

Vorliegend ist von einer Anpassungsverpflichtung auszugehen, wenn eine Abweichung von 0,25 Prozentpunkten beim Referenzzins festzustellen ist. Das Zinsgefüge, das bei den Anpassungen erhalten bleiben muss, zeichnet sich hier dadurch aus, dass der Vertragszins über dem Referenzzins lag. Bei Anpassungen darf dieses Gefüge nicht verändert werden. Die Differenz bleibt bei Anpassungen zu Lasten der Kreditnehmer prozentual erhalten. Der Referenzzinssatz ist also jeweils um sein Verhältnis zum Vertragszinssatz bezogen auf den Zeitpunkt des Vertragsschlusses, also um ca. 83 %, zu erhöhen.

Nach diesen Grundsätzen sind die Zinsen für die gesamte Vertragslaufzeit neu zu berechnen.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – S 97/11

Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführer haben über die beteiligte Bank den Kauf einer Immobilie finanziert. Mit notariellem Vertrag haben sie die Immobilie auf ihre Tochter und deren Ehemann, der im vorliegenden Verfahren die Beschwerdeführer vertritt, übertragen; letztere haben bestehende Schulden bei der beteiligten Bank übernommen. Offenbar mit dem Ziel, diese Schulden nicht begleichen zu müssen, macht der Bevollmächtigte der Sache nach geltend, die Bank hätte die Finanzierung angesichts der eingeschränkten Kapitaldienstfähigkeit der Beschwerdeführer nicht durchführen dürfen.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Bei einer Kreditvergabe prüft die Bank die Kapitaldienstfähigkeit eines Kreditnehmers ausschließlich im eigenen Interesse. Sie allein hat nämlich das Rückzahlungsrisiko zu tragen. Der Kreditnehmer hat selbst zu beurteilen, ob er auf Dauer zu vereinbarende Rückzahlungsverpflichtungen erfüllen kann; er steht nicht unter Betreuung der Bank. Genau das wird vom Bevollmächtigten und von der 4. Zivilkammer des Landgerichts Berlin in dem im vorgelegten Zeitungsausschnitt zitierten Urteil übersehen. Im Übrigen ist es von dem Bevollmächtigten ziemlich eigenwillig, bestehende Schulden zu übernehmen und dann zu versuchen, den übernommenen Zahlungsverpflichtungen zu entgehen, also als Bevollmächtigter eigene Interessen zu verfolgen, wobei die Frage zu stellen ist, ob die Beschwerdeführer angesichts des notariellen Vertrages überhaupt noch beschwert sind. Jedenfalls sollte der Streit mit der Bank beendet werden.

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – K 65/11

Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer verlangt Erstattung der ihm für ein Darlehenskonto berechneten Kontoführungsentgelte von monatlich 2,50 DM (bzw. 1,30 €). Die Bank hat eine Erstattung abgelehnt.

Die Beschwerde ist begründet. Der Bundesgerichtshof hat mit Urteil vom 7. Juni 2011 – XI ZR 388/10 – entschieden, dass Bestimmungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Kreditinstituts, in denen für die Führung des Darlehenskontos durch das Kreditinstitut ein Entgelt (Kontoführungsgebühr) gefordert wird, nach § 307 Absatz 3 Satz 1 BGB der richterlichen Inhaltskontrolle unterliegen und im Bankverkehr mit Verbrauchern gemäß § 307 Absatz 1 Satz 1, Absatz 2 Nummer 1 BGB unwirksam sind. Die vorformulierten Bedingungen in einem Darlehensvertrag, in die lediglich der Betrag des Kontoführungsentgelts eingetragen wird, sind entsprechend zu behandeln. Dass das Entgelt als „Kontoverwaltungsgebühr" bezeichnet wird, ändert daran ebenfalls nichts. Die Bank sollte dem Beschwerdeführer also die berechneten Entgelte erstatten. Das gilt, falls die Verjährungseinrede erhoben wird, jedenfalls für die Zeit ab 1. Januar 2008.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – K 99/11

Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführerin hat bei der beteiligten Bank in den Jahren 2003 und 2005 Kredite in Anspruch genommen, für die diese Kontoführungsentgelte (160 €) und Bearbeitungsentgelte (235 €) in Rechnung gestellt hat. Die Beschwerdeführerin verlangt unter Berufung auf das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 7. Juni 2011 (XI ZR 388/10 – BKR 11, 388) und auf Urteile der Oberlandesgerichte Zweibrücken vom 21. Februar 2011 und Karlsruhe vom 3. Mai 2011 Erstattung zzgl. 4 % Zinsen. Die Bank hat Kontoführungsentgelte aus der nichtverjährten Zeit mit 108 € erstattet und sich im Übrigen auf Verjährung berufen.

In Bezug auf die nicht erstatteten Kontoführungsentgelte kann ein Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt werden, weil Erstattungsansprüche verjährt sind. Im Zeitpunkt des Eingangs der Beschwerde am 13. Oktober 2011 waren Ansprüche aus der Zeit vor dem 1. Januar 2008 verjährt; die dreijährige Verjährungsfrist des § 195 BGB war bereits abgelaufen; die Bank hat sich auf Verjährung berufen (vergleiche Nummer 3 Absatz 2 Satz 1 Buchstabe d der Verfahrensordnung). Die Verjährungsfrist ist im Zeitpunkt des Endes des Jahres, in dem es zu der jeweiligen Entgelterhebung kam, angelaufen; die tatsächlichen Umstände, aus denen sich ein Erstattungsanspruch ergab, waren bekannt; auf die zutreffende rechtliche Einordnung kommt es für die Verjährung nicht an (vergleiche § 199 Absatz 1 BGB). Die Ansicht, die Verjährungsfrist beginne erst mit Beendigung der Darlehenslaufzeit, ist rechtsirrig.

Die Kontoführungsentgelte für die Zeit nach dem 1. Januar 2008 hat die Bank erstattet. Insoweit verlangt die Beschwerdeführerin nur noch Zahlung von 4 % Zinsen, weil die Bank aus den zu Unrecht erhobenen Entgelten Nutzungen gezogen hat. Das dürfte zutreffend sein. Dagegen kann nicht argumentiert werden, dass die

Entgelte für den mit der Kontoführung verbundenen Aufwand erhoben worden seien. Das war gerade unzulässig. Der Aufwand ist Teil der allgemeinen Betriebskosten; die Entgelte wurden zusätzlich vereinnahmt und konnten somit genutzt werden. Bei dieser in Zinseinnahmen auszudrückenden Nutzung kann allerdings angesichts des augenblicklichen Zinsniveaus nicht der vor Jahren gebräuchliche Maßstab (vgl. BGH, Urteil vom 12. Mai 1998 – XI ZR 79/97, NJW 1998, 2529) zugrunde gelegt werden. Eine Verzinsung in Höhe von insgesamt 4 %, wie von der Beschwerdeführerin gefordert, erscheint angemessen. Auf dieser Basis sollte die Bank der Beschwerdeführerin zur Erledigung des Streits noch weitere 12,50 € erstatten.

Für die Verjährung des den Effektivzins beeinflussenden Bearbeitungsentgelts gilt das oben Ausgeführte; auch insoweit ist Verjährung eingetreten. – Im Übrigen ist die Frage nach der Zulässigkeit von Bearbeitungsentgelten bei Verbraucherdarlehen höchstrichterlich noch nicht abschließend entschieden, wenn auch der Bundesgerichtshof in seinem Urteil vom 5. April 2011 (XI ZR 201/09 – BKR 2011, 289), in dem er sich mit der Verjährung eines Bearbeitungsentgelts befasst hat, ein solches Entgelt nicht beanstandet und der Bundesfinanzhof in seinem Urteil vom 22. Juni 2011 (I R //10) ein Bearbeitungsentgelt als steuerlich absetzbar, in der Sache also ebenfalls als zulässig angesehen hat. Die von der Beschwerdeführerin herangezogenen Entscheidungen der Oberlandesgerichte Zweibrücken und Karlsruhe können der Entscheidung nicht zugrunde gelegt werden; die Frage ist in der obergerichtlichen Rechtsprechung (vergleiche z. B. Urteil des OLG Celle vom 2. Februar 2010, WM 2010, 355) nämlich streitig und von Instanzgerichten im gegenteiligen Sinn entschieden worden (z. B. LG Berlin, Urteil vom 23. Februar 2010, in dem die Möglichkeit einer Inhaltskontrolle bereits verneint wird; LG Düsseldorf, Urteil vom 6. Oktober 2010, ZIP 2011, 564).

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – F 34/11

Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer wendet sich unter Hinweis auf das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 7. Juni 2011 (XI ZR 388/10 – BKR 11, 388) dagegen, dass die Bank, bei der er mehrere – erledigte – Darlehen in Anspruch genommen hat, ihm das im Darlehensvertrag vereinbarte Entgelt für die Erstellung von Jahresauszügen in Rechnung gestellt hat, und verlangt Erstattung.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

In der aufgrund einer Verbandsklage ergangenen Entscheidung des OLG Karlsruhe vom 8. Februar 2011 (WM 2011, 782) ist eine Klausel im Preis- und Leistungsverzeichnis einer Sparkasse „Kontoführungsgebühren für Darlehenskonten 12,00 EUR pro Jahr" oder eine ihr inhaltsgleiche Klausel beanstandet worden, soweit sie im Verhältnis zu Verbrauchern benutzt wird. Es ging bei diesem Urteil also nicht um „Jahresauszugsentgelte". Im Gegenteil: Das Oberlandesgericht führt in seinem Urteil aus, dass Jahreskontoauszüge mit der Zusammenstellung aller im Laufe des Jahres auf dem Darlehenskonto eingegangenen Zahlungen und der Mitteilung des aktuellen Darlehensstands von dem Wortlaut der streitgegenständlichen Klausel und der verlangten Gebühr gerade nicht erfasst werden; in der Erstellung eines Jahresauszugs wird also eine Leistung gesehen, die mit Kontoführungsentgelten nichts zu tun hat. Nichts anderes ergibt sich aus dem Urteil des Bundesgerichtshofs vom 7. Juni 2011 (XI ZR 388/10 – BKR 2011, 388), das sich nur mit Kontoführungsgebühren befasst. Es kann hier deshalb auch dahinstehen, ob es sich bei der Vereinbarung des Entgelts um eine der Prüfung ohnehin entzogene Preisabrede handelt.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Privatkundengeschäft
c) Kontoführung

In 16,8 Prozent der Eingaben ging es um Fragen der Kontoführung (2010: 20 Prozent). Selten waren Rechtsprobleme Anlass für die Beschwerde. Viele Kunden riefen den Ombudsmann an, weil die Bank sich geweigert hatte, ihnen einen Dispositionskredit einzuräumen oder weil sie ihnen das Dispositionslimit gekürzt oder gelöscht hatte, eine Überziehung des Limits nicht geduldet oder einen Dauerauftrag beziehungsweise eine Überweisung wegen fehlender Deckung nicht ausgeführt hatte. Bei all diesen Fragen handelt es sich um geschäftspolitische Entscheidungen der Bank, in die im Ombudsmannverfahren nicht eingegriffen werden kann.

Mehrere Beschwerdeführer beklagten sich darüber, dass die Bank das bisherige Kontoführungsmodell durch ein anderes, mit einem höheren Entgelt verbundenes Modell ersetzt hatte.[27] Andere waren nicht einverstanden damit, dass ihr bislang kostenlos geführtes Konto in ein kostenpflichtiges umgewandelt werden sollte.[28] Mehrere Beschwerdeführer wünschten unter Berufung auf eine Jahre zuvor getroffene Vereinbarung, durch die sie zum Online-Banking zugelassen worden waren, die Erstattung von Kontoführungsentgelten. Der Ombudsmann hielt die Beschwerden nicht für begründet. Ein Beispielsfall (W 18/11) ist auf Seite 47 abgedruckt.

Viele Beschwerdeführer waren nicht damit einverstanden, dass die Bank sie mit dem Porto für die Übersendung von Kontoauszügen belastet hatte. Sie hatten mit ihren Beschwerden in den meisten Fällen keinen Erfolg. Zwei Beispielsfälle (E 34/11 und R 55/11) sind auf den Seiten 48 und 49 abgedruckt.

Für die Benachrichtigung über die Nichtausführung eines Zahlungsauftrages (Überweisungen, Daueraufträge) darf die Bank nach ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis ein Entgelt erheben; die gesetzliche Grundlage findet sich in § 675 o Absatz 1 Satz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches. Viele Beschwerdeführer wollen das nicht einsehen.[29] Für die Benachrichtigung über die Nichteinlösung von Lastschriften mangels Deckung gilt seit Einführung der neuen Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr dasselbe – allerdings erst seit Juli 2012. Beschwerden, mit denen Entgelte oder Portobelastungen im Zusammenhang mit Benachrichtigungen über die Nichteinlösung von Lastschriften mangels Deckung moniert wurden, waren deshalb im Berichtszeitraum noch zugunsten der Beschwerdeführer zu entscheiden.[30]

Mehrere Beschwerdeführer monierten, dass die Bank sie für die „Bearbeitung" einer Pfändungsaussetzung mit einem Entgelt belastet habe. Der Ombudsmann hielt ihre Beschwerden für begründet.[31] Auch für die Erstellung von Kontoauszügen dürfen Entgelte nicht erhoben werden, weil die Bank hiermit lediglich eine bestehende Pflicht erfüllt.[32] Die Erteilung einer Bank-zu-Bank-Auskunft wiederum darf die Bank dem Kunden in Rechnung stellen.[33]

Einige Beschwerdeführer beklagten sich darüber, dass ihnen im Zusammenhang mit der Auflösung ihrer Konten, die grundsätzlich kostenlos zu erfolgen hat, ein Entgelt berechnet worden war. War es tatsächlich nur zur Kontoauflösung gekommen, war den Beschwerdeführern recht zu geben. In den meisten Fällen war es allerdings so, dass die Bank zusätzliche Leistungen zu erbringen hatte, die sie in Rechnung stellten durfte.[34]

Auch im Berichtszeitraum beschwerten sich wieder Erben über das von der Bank für die Abwicklung des Nachlasses berechnete Entgelt, das der Ombudsmann unter Hinweis auf Nummer 12 AGB-Banken in Verbindung mit dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank, aus dem dieses Entgelt zu ersehen war, nicht beanstandete. Andere verlangten Ersatz der für die Erteilung eines Erbscheins aufgewendeten Kosten.[35]

Um die Haftung für den Missbrauch von Legitimationsdaten durch Dritte beim Online-Banking ging es im Berichtszeitraum nur noch vereinzelt.[36] Meist war leichtfertiges Verhalten der Beschwerdeführer ursächlich für den entstandenen Schaden, sodass ein Ersatzanspruch gegen die Bank nicht festgestellt werden konnte. Ein Beispielsfall (B 63/11) ist auf Seite 50 abgedruckt.

Seit dem 1. Juli 2010 können Kontoinhaber ihr Girokonto als Pfändungsschutzkonto (kurz: P-Konto) führen lassen, was zu neuen Meinungsverschiedenheiten geführt hat. In den meisten Fällen geht es darum, dass die Beschwerdeführer – fast immer irrig – meinen, die Bank habe zu Unrecht Beträge an einen Gläubiger ausgekehrt, in anderen Fällen sind sie unzufrieden mit den Konditionen. Zwei Beispielsfälle (L 38/11 und M 70/11) sind auf den Seiten 51 und 52 abgedruckt. [37]

[27] Ein Beispielsfall (J 16/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 33, ein weiterer (Y 1/10) findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 46.

[28] Ein Beispielsfall (B 112/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 41. Ein weiterer (S 106/10) findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 47.

[29] Ein Beispielsfall (W 45/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 48.

[30] Ein Beispielsfall (H 11/07) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 34.

[31] Ein Beispielsfall (K 115/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 50.

[32] Ein Beispielsfall (F 26/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 49.

[33] Ein Beispielsfall (S 220/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 44.

[34] Ein Beispielsfall (H 14/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 42.

[35] Ein Beispielsfall (N 3/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 34.

[36] Einige Beispielsfälle (D 29/06, M 48/06 und K 73/06) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 35 f., zwei weitere (A 17/07 und W 65/07) im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 35 ff.

[37] Zwei weitere Beispielsfälle (G 81/10 und K 125/10) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 51 und 52.

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – W 18/11

Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer verlangt von der Bank die Erstattung von Kontoführungsentgelten in Höhe von 999,77 €, die seit Dezember 2003 erhoben worden sind. Er meint, die Bank habe versäumt, sein nach dem Kontomodell „Giro-Flex" geführtes Konto vereinbarungsgemäß auf das kostenfreie Modell „Giro-Mobil" umzustellen; zur Begründung beruft er sich auf eine Vereinbarung vom 11. Dezember 2003, durch die er zum Online-Banking zugelassen worden ist.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Eine Vereinbarung über die Zulassung zum Online-Banking ist keine Vereinbarung über die Änderung eines Kontomodells. Nach der Zulassung wird das Konto deshalb nach dem bisherigen Kontomodell weitergeführt. Von einer Umstellungsvereinbarung, die der Beschwerdeführer annehmen will, kann somit keine Rede sein. Davon abgesehen: Seit 2003 konnte der Beschwerdeführer anhand der ihm erteilten Kontoauszüge erkennen, dass Kontoführungsentgelte berechnet worden sind. Das hat ihn bisher auch nicht gestört; er hat nicht einmal gegen Rechnungsabschlüsse protestiert.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – E 34/11

Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer wendet sich dagegen, dass die Bank ihm Kontoauszüge kostenpflichtig zusendet, wenn er entgegen seiner sich aus den Sonderbedingungen für Kontoauszugsdrucker ergebenden Verpflichtung, die Auszüge ausdrucken zu lassen, binnen 90 Tagen keinen Gebrauch macht.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Die von der Bank angewendete Regelung hat ihre Grundlage in § 675 d BGB in Verbindung mit Artikel 248 EGBGB und der Zahlungsdienste-Richtlinie. Wenn vorliegend 90 Tage lang die Kontoauszüge nicht abgerufen werden, werden die Kontoauszüge gegen Berechnung von Porto übersandt. Wenn der Beschwerdeführer von der Abrufmöglichkeit keinen Gebrauch macht, wird er diese Belastung hinnehmen müssen. Daran kann auch ein Urteil des LG Frankfurt nichts ändern. Im Übrigen könnte die Bank auch Rechnungsabschlüsse, die nicht innerhalb der nach Nummer 7 Absatz 2 AGB-Banken bedeutsamen Fristen abgerufen werden, per Post übersenden, um die dort geregelten Wirkungen auszulösen, und das dabei entstehende Porto berechnen.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – R 55/11

Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer moniert, dass er mit Portokosten für die Übersendung von Kontoauszügen belastet wird. Er hat mit der Bank vereinbart, dass ihm die Kontoauszüge über die sog. Postbox elektronisch zur Verfügung gestellt werden; wenn er allerdings die Auszüge innerhalb von 40 Kalendertagen nicht abruft, ist die Bank berechtigt, die Auszüge auf Kosten des Beschwerdeführers per Post zu versenden. Diese Regelung „stört" ihn; er sieht darin eine Nötigung.

Die Beschwerde ist unbegründet. Da keine Anhaltspunkte dafür bestehen, dass der Beschwerdeführer nicht in der Lage ist, sich vertraglich zu binden, wird er sich an den von ihm abgeschlossenen Vertrag zu halten haben. Das bedeutet, dass dann, wenn er innerhalb von 40 Tagen die Kontoauszüge nicht abruft, er weiterhin berechtigterweise mit den Kosten für die postalische Übersendung belastet wird. Dem kann er nur entgehen, wenn er die Auszüge in der vereinbarten Frist abruft.

Der wenig sinnvolle Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – B 63/11

Schlichtungsvorschlag:

Das bei der beteiligten Bank geführte Konto der Beschwerdeführerin ist mit einem Überweisungsbetrag von 750 € belastet worden. Das ist darauf zurückzuführen, dass die Beschwerdeführerin der Aufforderung auf einer gefälschten Internetseite, zehn Transaktionsnummern für einen „Sicherheitscheck" einzugeben, gefolgt ist. Die Bank lehnt eine Erstattung ab. Dagegen wendet sich die Beschwerdeführerin.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Wer trotz der umfangreichen Warnungen in nahezu allen Medien und auf den Online-Seiten der Banken auf eine unsinnige Aufforderung hin („Sicherheitscheck") zehn Transaktionsnummern zur Verfügung stellt, ohne eine Transaktion in Auftrag zu geben, handelt im Umgang mit den geheim zu haltenden TAN derartig leichtfertig, dass er für den dadurch entstehenden Schaden selbst haftet. Ein Ersatzanspruch gegen die Bank ist nicht gegeben.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – L 38/11

Schlichtungsvorschlag:

Auf dem bei der beteiligten Bank nach Umwandlung am 26. April 2011 eingerichteten P-Konto des Beschwerdeführers, das mit einer Pfändung belastet war, ist am 28. April 2011 ein Betrag von 682,96 € eingegangen, über den der Beschwerdeführer in Höhe von 491,75 € verfügt hat. Der Rest von 191,21 € ist im Juni 2011 an den pfändenden Gläubiger ausgekehrt worden, nachdem der Beschwerdeführer auch im Mai 2011 den Restbetrag nicht in Anspruch genommen hatte. Infolge dieser Überweisung an den Gläubiger konnte eine Lastschrift vom 23. Juni 2011 nicht eingelöst werden. Die durch die Rückgabe im Interbankenverhältnis und bei der Gläubigerbank entstandenen Kosten hat der Gläubiger bei erneuter Vorlage erstattet verlangt. Der Beschwerdeführer fordert Gutschrift in Höhe von 191,21 € und der nach Angabe des Beschwerdeführers entstandenen Rückgabekosten in Höhe von 15,26 €.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Der Beschwerdeführer übersieht, dass der Pfändungsschutz für den Eingang in Höhe von 682,96 € am 28. April 2011 nur bis zum 31. Mai 2011 bestanden hat, wie sich aus § 850 k Absatz 1 Satz 2 ZPO ergibt. Aufgrund der nicht erledigten Pfändung war die Bank daher zur Überweisung des nicht in Anspruch genommenen Betrags in Höhe von 191,21 € an den Gläubiger verpflichtet.

Da das Konto bei Vorlage der Lastschrift nicht genügend Deckung aufwies, war die Bank berechtigt, die Lastschrift an die Gläubigerbank zurückzugeben (vergleiche Abschnitt II Nummer 1 des Lastschriftabkommens). Die dadurch verursachten Rückgabeentgelte nach Nr. 2 der Anlage 1 zum Lastschriftabkommen und nach Nummer 8 bzw. 9 der Inkassovereinbarung zwischen dem Gläubiger und dessen Bank hat der Beschwerdeführer als Schuldner dem Gläubiger zu ersetzen, da er die gegenüber dem Gläubiger bestehende Verpflichtung, ausreichende Kontodeckung vorzuhalten, verletzt hat.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – M 70/11

Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer führt bei der beteiligten Bank ein P-Konto, das mit einer Pfändung belastet ist. Auf dem Konto gehen nur Sozialleistungen unterhalb der Grenze des § 850 c ZPO ein. Der Beschwerdeführer hat mehrfach seine Verfügungsmöglichkeiten nicht ausgeschöpft und den jeweiligen Rest über mehrere Monate „angespart". Die Bank hat nach Ablauf des auf den Zahlungsmonat folgenden Monats das jeweilige Guthaben an den pfändenden Gläubiger abgeführt. Das hält der Beschwerdeführer für unzulässig. Außerdem rügt er, dass infolge der nach seiner Ansicht unzulässigen Auszahlung an den Gläubiger Lastschriften zurückgegeben worden sind mit der Folge, dass er von den Lastschrifteinreichern mit den diesen entstandenen Entgelten belastet worden ist (in einem Fall ist die Bank bei Nachweis dieses Entgelts zur Erstattung bereit). Schließlich ist er unzufrieden mit den Konditionen.

Die Beschwerde ist unbegründet.

Das in ein P-Konto umgewandelte Girokonto ist ein Kontokorrentkonto. Das bedeutet, dass die Gutschriften durch Einstellen in das Kontokorrent ihre Selbstständigkeit verlieren (vgl. Mayen in: Schimansky/Bunte/Lwowski, Bankrechts-Handbuch, 4. Aufl., § 47 Rdn. 68). Für angebliche Prinzipien „first in first out" ist somit kein Raum. Der Betrag der nicht abgehobenen Sozialleistung ist als bloßer Rechnungsposten nur im Folgemonat pfändungsfrei.

Dass bei dem P-Konto des Beschwerdeführers weder Online-Banking noch Ausgabe einer Kreditkarte in Frage kommt, ergibt sich bereits aus der mit der Bank getroffenen Abrede vom 6. April 2011 und ist auch generell bei dem Charakter des P-Kontos selbstverständlich.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Privatkundengeschäft
d) Girokonto für jedermann

Im Berichtszeitraum gingen bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR 234 (2010: 299) Eingaben von Beschwerdeführern ein, denen zuvor die Einrichtung (152) beziehungsweise die Fortführung (82) eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert worden war. Während im Jahre 2010 der Anteil der diesbezüglichen Beschwerden am Gesamtaufkommen im Privatkundengeschäft 21,8 Prozent betragen hatte, sank er im Berichtszeitraum auf 12,1 Prozent.

Alle Vorgänge waren am Stichtag 30. Juni 2012 abgeschlossen. Wie die Grafiken auf Seite 54 zeigen, mussten nur relativ wenige Vorgänge dem Ombudsmann vorgelegt werden.

Auf den Seiten 56 und 57 sind zwei zugunsten der Beschwerdeführer ergangene Schlichtungsvorschläge abgedruckt (G 59/11 und S 158/11).[38]

Nicht empfehlen konnte der Ombudsmann die Einrichtung eines Girokontos in 24 Fällen. In 14 Fällen verfügte der Beschwerdeführer bereits über eine andere Kontoverbindung.[39] In vier Fällen stellte der Ombudsmann fest, dass es der Bank aufgrund der negativen Erfahrungen aus einer früheren Geschäftsverbindung nicht zuzumuten sei, erneut ein Girokonto für den Beschwerdeführer zu eröffnen.[40] In einem Fall konnte der Beschwerdeführer, der sich in Privatinsolvenz befand, nicht die einschränkungslose Freigabe eines zu eröffnenden Kontos durch den Insolvenzverwalter vorweisen. In einem anderen Fall hielt der Ombudsmann die Eröffnung eines Girokontos aufgrund von Besonderheiten, die sich aus der Schufa-Auskunft ergaben, für nicht zumutbar.[41] In einem weiteren Fall konnte er die Einrichtung eines Girokontos aufgrund des Verhaltens des Beschwerdeführers nicht empfehlen.[42] Zwei Beschwerdeführer wohnten nicht im Geschäftsgebiet der Bank, weshalb die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann" (abgedruckt auf Seite 58) nicht einschlägig war. Ein Beschwerdeführer bestand auf der Einrichtung eines Online-Kontos, auf die sich die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft ebenfalls nicht bezieht.

Die Weigerung, ein bereits bestehendes Girokonto fortzuführen, wurde in 18 Fällen vom Ombudsmann nicht beanstandet: In zwei Fällen war das Konto durch Handlungen vollstreckender Gläubiger blockiert.[43] In einem Fall verfügte der Beschwerdeführer bereits über eine andere Kontoverbindung.

In neun Fällen stellte der Ombudsmann fest, dass eine Weiterführung des Girokontos aufgrund des Verhaltens des Beschwerdeführers oder wegen nicht ordnungsgemäßer Kontoführung für die Bank unzumutbar sei.[44] Fünf Beschwerdeführer konnten nach Eröffnung des Privatinsolvenzverfahrens, durch das die Kontobeziehung zwischen den Parteien kraft Gesetzes beendet worden war, keine einschränkungslose Freigabe eines (neu einzurichtenden) Kontos vorweisen, sodass die Weiterführung der Kontobeziehung nicht empfohlen werden konnte. Ein Beschwerdeführer war nicht im Geschäftsgebiet der Bank wohnhaft.

[38] Weitere Beispiele finden sich in den Tätigkeitsberichten der Kundenbeschwerdestelle beim BVR: 2005 (S. 30 ff.), 2006 (S. 29 ff.), 2007 (S. 26 ff.), 2008 (S. 40 ff.), 2009 (S. 36 f.) sowie 2010 (S. 28 und 29).

[39] Ein Beispielsfall (F 59/05) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 35. Zwei weitere Beispielsfälle (K 87/10 und P 46/10) finden sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 30 und 31.

[40] Ein Beispielsfall (K 92/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 31, ein weiterer (Z 6/07) im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 28.

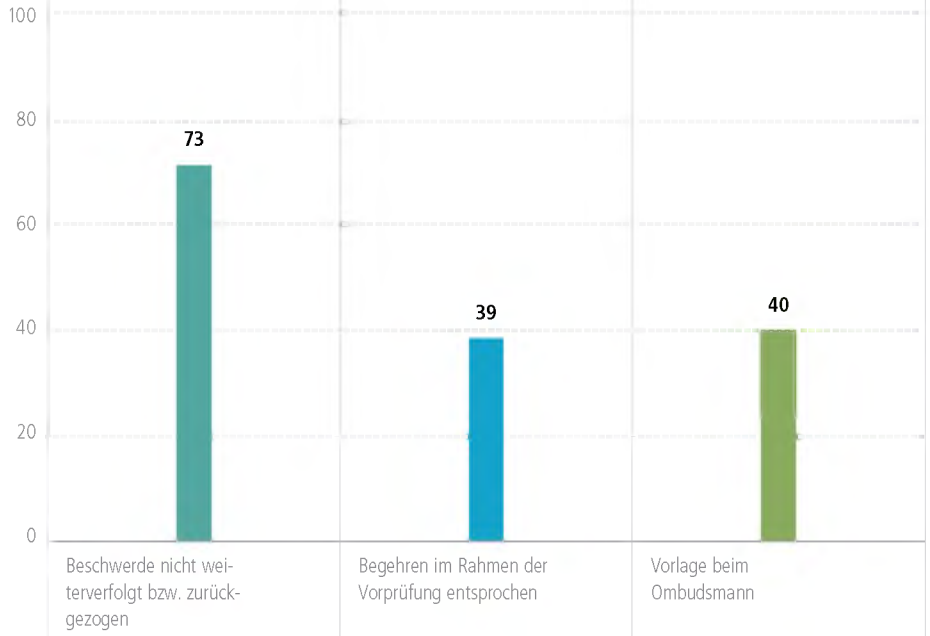
[41] Ein Beispielsfall (E 34/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 32.

[42] Zwei Beispielsfälle (H 96/10 und K 77/10) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 33 und 34.

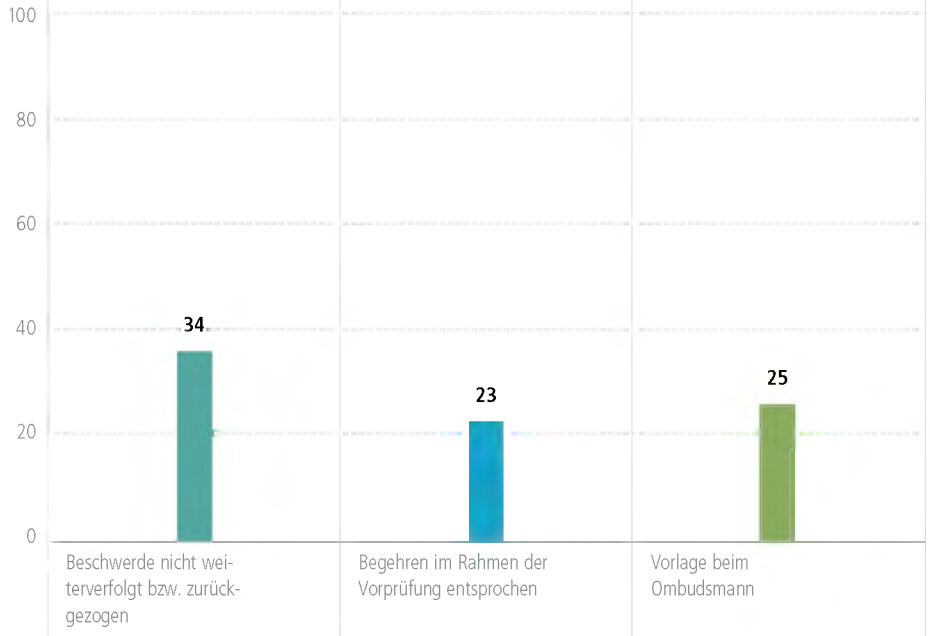
[43] Ein Beispielsfall (K 118/05) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 36.

[44] Ein Beispielsfall (N 13/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 32, ein anderer (S 132/07) im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 30. Ein weiterer Beispielsfall (T 22/09) findet sich im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 38, ein anderer (K 169/10) im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 35.

Girokonto für jedermann – Einrichtung → 152

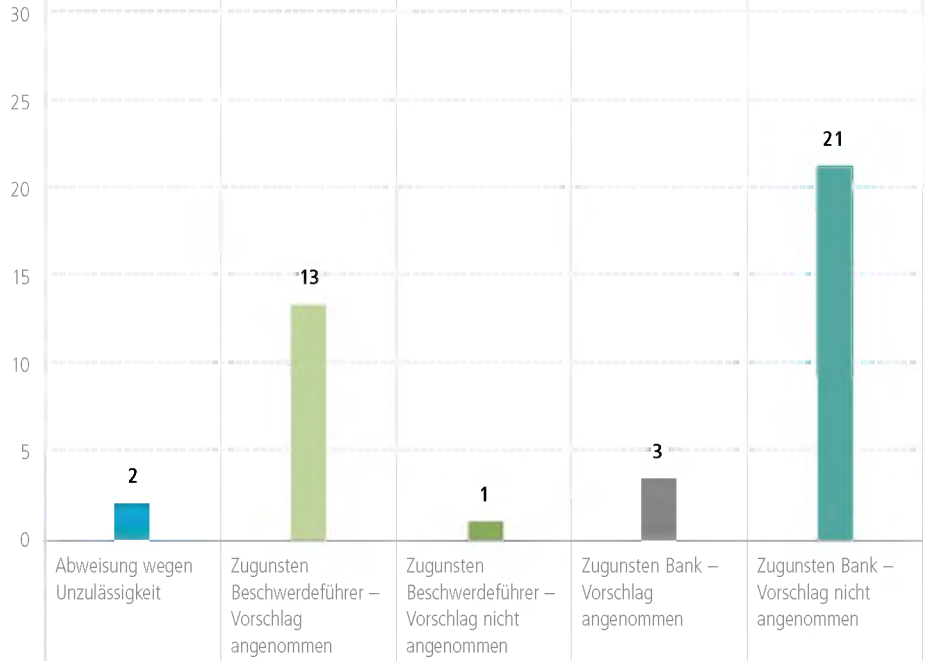


Girokonto für jedermann – Kündigung → 82

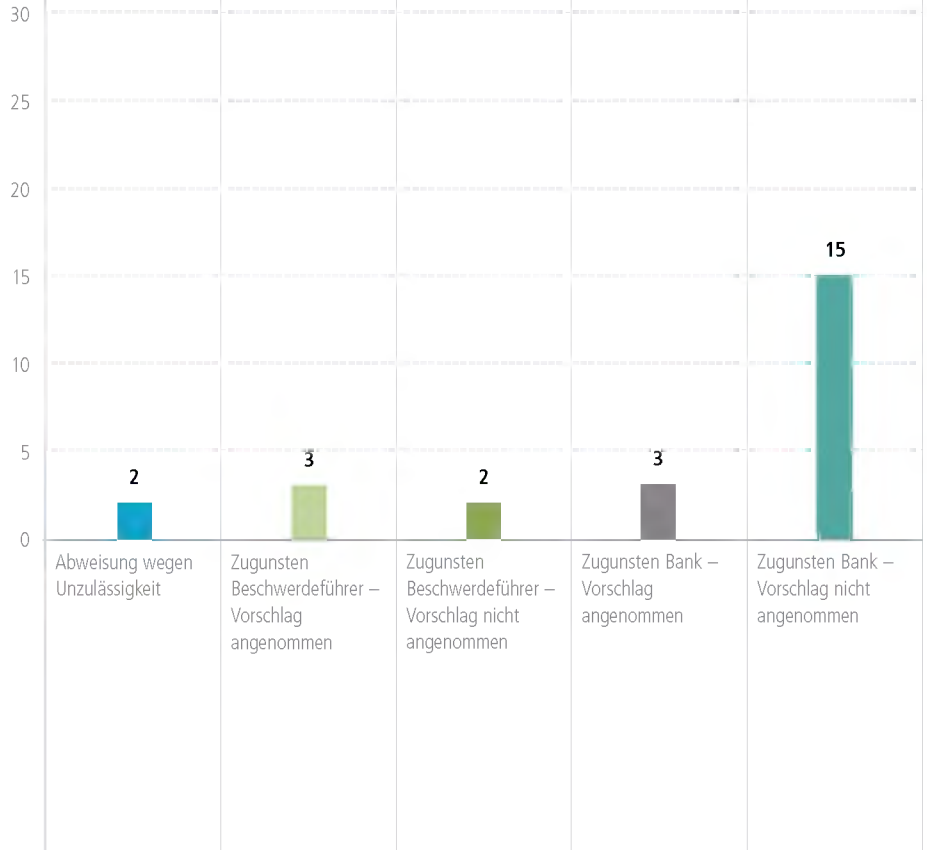


Die Entscheidungen fielen wie folgt aus:

Girokonto für jedermann – Einrichtung



Girokonto für jedermann – Kündigung



Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – G 59/11

Schlichtungsvorschlag:

Die Bank hat dem Beschwerdeführer die Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis aufgrund negativer Schufa-Einträge verweigert. Dagegen wendet dieser sich.

Die Bank sollte dem Beschwerdeführer das gewünschte Konto einrichten. Negative Schufa-Einträge, die auf schlechte Vermögensverhältnisse hindeuten, sind nach der Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann" kein ausreichender Grund, eine Kontoführung zu verweigern. Es wird auch die vom Beschwerdeführer bestrittene Behauptung, er verfüge bereits über eine Kontoverbindung, ebenso wenig belegt wie die bloße Vermutung, es sei nicht sichergestellt, dass die Bank die für die Kontoführung und -nutzung anfallenden Entgelte erhalten werde. Die im Tatsächlichen nicht vorgetragenen „Formulierungen", mit denen der Beschwerdeführer bei einem früheren Vorstelligwerden in der Bank am 26. Mai 2010 den Eindruck vermittelt haben soll, dass vertragliche Vereinbarungen nicht eingehalten werden können, ist mangels brauchbarer Darlegung einer Beurteilung nicht zugänglich.

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – S 158/11

Schlichtungsvorschlag:

Die Bank hat mit Schreiben vom 14. September 2011 die Kontobeziehung zum Beschwerdeführer, der staatliche Transferleistungen erhält, mit Wirkung zum 17. November 2011 bei einem Sollstand von 16,35 € mit der Begründung gekündigt, der Beschwerdeführer habe das Konto nicht wie vereinbart nur im Guthabenbereich geführt und Zahlungsaufträge ohne vorhandene Deckung eingereicht, so dass das Konto überwacht werden musste; außerdem sei eine Kontopfändung eingegangen; es bestehe, da der Beschwerdeführer vorhandene Guthaben restlos abverfüge, die Gefahr, dass sie die für die Kontoführung vereinbarten Entgelte nicht erhalte. Der Beschwerdeführer wünscht die Fortführung des Kontos.

Die Bank sollte das Konto auf Guthabenbasis wieder einrichten, falls der Insolvenzverwalter – über das Vermögen des Beschwerdeführers ist das Insolvenzverfahren eröffnet worden mit der Folge, dass die Kontobeziehung ohnehin nach §§ 116, 304 InsO erloschen ist – gegenüber der Bank eine einschränkungslose Freigabe eines solchen Kontos erklärt. In Bezug auf die Kündigung gilt: Eine einzelne Pfändung rechtfertigt nach der Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann" für sich genommen noch keine Kündigung. Die im Zeitpunkt der Kündigung vorhandene geringfügige Überziehung macht eine Kontoführung ebenfalls nicht unzumutbar. Der Beschwerdeführer wird allerdings – immer unter der Voraussetzung, dass der Insolvenzverwalter die Freigabe erklärt – sein Verhalten bei der Kontoführung ändern müssen: Die Vorlage von Zahlungsaufträgen ohne Deckung führt im Wiederholungsfall zu einer dann endgültigen Kündigung. Der Beschwerdeführer hat auch für Kontoführungsentgelte ausreichende Deckung vorzuhalten und kann nicht erwarten, dass seine Zahlungsverpflichtungen mit Geld erfüllt werden, das die Bank als Einlage von anderen Kunden erhalten hat.

Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft „Girokonto für jedermann“

Alle Kreditinstitute, die Girokonten für alle Bevölkerungsgruppen führen, halten für jede/-n Bürgerin/Bürger in ihrem jeweiligen Geschäftsgebiet auf Wunsch ein Girokonto bereit. Der Kunde erhält dadurch die Möglichkeit zur Entgegennahme von Gutschriften, zu Barein- und -auszahlungen und zur Teilnahme am Überweisungsverkehr. Überziehungen braucht das Kreditinstitut nicht zuzulassen. Jedem Institut ist es freigestellt, darüber hinausgehende Bankdienstleistungen anzubieten.

Die Bereitschaft zur Kontoführung ist grundsätzlich gegeben, unabhängig von Art und Höhe der Einkünfte, z. B. Arbeitslosengeld, Sozialhilfe. Eintragungen bei der SCHUFA, die auf schlechte wirtschaftliche Verhältnisse des Kunden hindeuten, sind allein kein Grund, die Führung eines Girokontos zu verweigern.

Das Kreditinstitut ist nicht verpflichtet, ein Girokonto für den Antragsteller zu führen, wenn dies unzumutbar ist. In diesem Fall darf die Bank auch ein bestehendes Konto kündigen. Unzumutbar ist die Eröffnung oder Fortführung einer Kontoverbindung insbesondere, wenn

- der Kunde die Leistungen des Kreditinstitutes missbraucht, insbesondere für gesetzwidrige Transaktionen, z. B. Betrug, Geldwäsche o. Ä.;
- der Kunde Falschangaben macht, die für das Vertragsverhältnis wesentlich sind;
- der Kunde Mitarbeiter oder Kunden grob belästigt oder gefährdet;
- die bezweckte Nutzung des Kontos zur Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr nicht gegeben ist, weil z. B. das Konto durch Handlungen vollstreckender Gläubiger blockiert ist oder ein Jahr lang umsatzlos geführt wird;
- nicht sichergestellt ist, dass das Institut die für die Kontoführung und -nutzung vereinbarten üblichen Entgelte erhält;
- der Kunde auch im Übrigen die Vereinbarungen nicht einhält.

Privatkundengeschäft
e) Sparverkehr

Der Sparverkehr war mit 3,1 Prozent (2010: 5,1 Prozent) vertreten.

Auch im Berichtszeitraum baten wieder einige Beschwerdeführer um Überprüfung und Neuberechnung langfristig angelegter Sparverträge. Auslöser hierfür war das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 17. Februar 2004[45], mit dem dieser die formularmäßige Zinsänderungsklausel bei langfristig angelegten Sparverträgen einer Sparkasse für unwirksam erklärt hatte. Die meisten dieser Beschwerden konnten bereits im Rahmen der Vorprüfung erledigt werden, weil die betreffenden Banken nach entsprechender Unterrichtung durch die Kundenbeschwerdestelle beim BVR bereit waren, eine Neuberechnung unter Zugrundelegung der vom Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe bereits im Jahre 2005 entwickelten Grundsätze vorzunehmen.[46] Bei diesen Grundsätzen ist es auch nach weiteren BGH-Urteilen zu der Thematik[47] geblieben.[48]

In einem (Nachlass-)Fall machte die Bank die Auszahlung der Guthaben von der Vorlage eines Erbscheins abhängig. Die dagegen gerichtete Beschwerde der Erbinnen hatte keinen Erfolg. Der Fall (S 157/11) ist auf Seite 60 abgedruckt. In einem anderen Fall machte die Bank die Auszahlung von Guthaben aus drei Bonussparplänen von der Durchführung eines Aufgebotsverfahrens abhängig, was der Beschwerdeführer, ein ausgebildeter Bankkaufmann, der nach seinen Angaben die Sparurkunden vernichtet (!) hatte, nicht einsehen mochte. Der Ombudsmann gab auch hier der Bank recht. Der Fall (S 99/11) ist auf Seite 61 abgedruckt.

Auch im Berichtszeitraum wünschten einige Beschwerdeführer die vorzeitige Freigabe eines für einen bestimmten Zeitraum in einem Sparbrief angelegten Guthabens. Soweit in diesen Fällen eine wirtschaftliche Notlage nachgewiesen werden konnte, erklärte sich die Bank mit der vorzeitigen Auflösung einverstanden, sodass es meist zu einer Beilegung im Vorfeld kam.

Daneben wurden wie immer „vergessene", nicht entwertete Sparbücher vorgelegt und der Ombudsmann hatte zu entscheiden, ob dem Beschwerdeführer ein Anspruch auf Auszahlung des Guthabens zusteht.[49]

[45] XI ZR 140/03, veröffentlicht in WM 2004, 825, und BKR 2004, 247.
[46] Ein Schlichtungsvorschlag (P 58/05), der die Schlichtungspraxis des Ombudsmannes zur Frage der ordnungsgemäßen Zinsanpassung im Passivgeschäft widerspiegelt, ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 40 f.
[47] Urteil vom 10. Juni 2008 (XI ZR 211/07, veröffentlicht in WM 2008, 1493) und Urteil vom 13. April 2010 (XI ZR 197/09, veröffentlicht in BKR 2010, 300).
[48] Ein Schlichtungsvorschlag (W 32/10), der die in der vorhergehenden Fußnote genannten weiteren BGH-Urteile zu der Thematik berücksichtigt, findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 60 f.
[49] Beispielsfälle (H 66/07, L 45/07 und L 69/07) sind abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 47 ff. Ein weiterer Beispielsfall (L 50/10) findet sich im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 62.

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – S 157/11

Schlichtungsvorschlag:

Die Beschwerdeführerinnen sind durch – eröffnetes – privatschriftliches Testament der Frau K. P. als Erbinnen zu gleichen Teilen eingesetzt worden. Sie verlangen Auszahlung der Guthaben der Erblasserin; die Bank macht eine solche Auszahlung wegen der Höhe der Guthaben und der Privatschriftlichkeit des Testaments von der Vorlage eines Erbscheins abhängig (Nr. 5 Satz 1 AGB-Banken). Dagegen wenden sich die Beschwerdeführerinnen unter Bezugnahme auf das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 7. Juni 2005 (XI ZR 311/04, BKR 2005, 316).

Die Bank kann nach Nr. 5 AGB-Banken Verfügungen über die Nachlasskonten von der Vorlage eines Erbscheins und der gemeinsamen Verfügung der ausgewiesenen Erben abhängig machen. Das gilt insbesondere dann, wenn – wie hier – nur ein privatschriftliches Testament vorliegt und es um hohe Guthaben geht. Sie kann auf die Vorlage unter Umständen verzichten (ohne dass darauf ein Anspruch besteht), was aber nur in Betracht kommt, wenn wegen des Umfangs der Erbschaft ihr Haftungsrisiko gering ist. Das wird vorliegend von der Bank nachvollziehbar anders eingeschätzt. Die Entscheidung des Bundesgerichtshofs, auf die die Beschwerdeführerinnen sich berufen, hilft nicht weiter: In dem entschiedenen Fall waren die AGB-Banken nicht vereinbart. Die Beschwerdeführerinnen sollten bedenken, dass die Bank ihre Entscheidung, auf der Vorlage eines Erbscheins zu bestehen, getroffen hat, weil sie sich bei später sich als rechtswidrig herausstellenden Kontoverfügungen regresspflichtig machen könnte.

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden

Ombudsmannverfahren
[redacted] ./. [redacted] – S 99/11

Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer, ausgebildeter Bankkaufmann und ehemaliger Mitarbeiter der beteiligten Bank, hatte mit dieser drei Bonussparpläne (Guthaben über 37.000 €) vereinbart. Er hat die Verträge gekündigt und die Sparurkunden – ein für einen Bankkaufmann unverständliches Verhalten – nach seinen Angaben vernichtet. Er verlangt Auszahlung. Die Bank macht eine solche angesichts des mit dem hohen Guthaben verbundenen Risikos von der Durchführung von Aufgebotsverfahren abhängig.

Die Beschwerde ist unbegründet. Der Standpunkt der Bank ist zutreffend. Angesichts des seltsamen Verhaltens des Beschwerdeführers, der nach Kündigung (!) die Sparurkunden vernichtet haben will, obwohl ihm als Bankkaufmann klar ist, dass die Vorlage der Sparurkunden für eine Auszahlung verlangt werden kann, kann nur ein Aufgebotsverfahren für die Bank die notwendige Klarheit und Ausschließung eines Risikos bringen (vgl. dazu § 808 Abs. 2 Satz 2 BGB).

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden.

Privatkundengeschäft
f) Zahlungsverkehr

Der Zahlungsverkehr war mit 3 Prozent (2010: 5,2 Prozent) vertreten.

Im Bereich des **kartengebundenen** Zahlungsverkehrs (2,1 Prozent) ging es wie in den Vorjahren überwiegend um die Frage der Haftung für Schäden aufgrund missbräuchlicher Verwendung abhandengekommener Zahlungskarten.[50] Einige Beschwerdeführer, denen die Karte nicht abhandengekommen war, verlangten von der Bank die Erstattung eines unter Verwendung der PIN abgehobenen Betrages mit der Begründung, die Verfügung sei nicht von ihnen getätigt oder autorisiert worden.[51] Andere trugen vor, sie hätten weniger Geld aus dem Geldausgabeautomaten erhalten als angefordert (und vom Konto abgebucht).[52] Mehrere Beschwerdeführer, die eine Kreditkartenbelastung für nicht gerechtfertigt hielten, waren der Meinung, die Bank habe diese Belastung rückgängig zu machen. Der Ombudsmann klärte sie darüber auf, dass die Bank nicht der richtige Anspruchsgegner sei.[53]

Im Bereich des **nicht kartengebundenen** Zahlungsverkehrs (0,9 Prozent) wurden wie auch in den Vorjahren nur vereinzelt fehlerhaft ausgeführte Überweisungen, zu lange Überweisungslaufzeiten oder zu spät erfolgte Gutschriften beanstandet. Mehrere Beschwerdeführer wollten eine Überweisung zurückholen, was nach Gutschrift des Betrages auf dem Konto des Begünstigten nicht mehr möglich war.[54] Ein Beschwerdeführer hatte von der Bank – vergeblich – die Rückbuchung von Belastungen aufgrund von Einzugsermächtigungslastschriften aus dem Vorjahr verlangt. Die Beschwerde hatte keinen Erfolg. Der Fall (S 94/11) ist auf Seite 64 abgedruckt.

Meist ging es um Entgelte, mit denen die Beschwerdeführer nicht einverstanden waren. So wandten sich wiederetliche Beschwerdeführer unter Hinweis auf das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 8. März 2005[55], mit dem dieser seine Rechtsprechung aus dem Jahre 1997[56] zum Thema Unwirksamkeit von Entgeltklauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Rückgabe von Lastschriften mangels Deckung fortführte, gegen die Belastung mit Entgelten, die die beteiligte Bank (als Inkassobank) erhoben hatte, nachdem die Lastschrift von der Schuldnerbank nicht eingelöst und zurückgegeben worden war. Viele dieser Vorgänge konnte die Kundenbeschwerdestelle beim BVR im Rahmen der Vorprüfung erledigen, indem sie den Beschwerdeführern den Irrtum erläuterte und einen klarstellenden Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes[57] zur Verfügung stellte.

Die Frage, ob die Bank für die Rückgabe einer Lastschrift mangels Deckung ein Entgelt von dem Kunden verlangen darf, spielte im Berichtszeitraum keine Rolle mehr. Im vergangenen Jahr hatte es noch vereinzelt Beschwerden zu diesem Themenkomplex gegeben. So hatte ein Beschwerdeführer, der sein Konto sowohl privat als auch im Rahmen einer selbständigen Tätigkeit nutzte, moniert, dass die Bank ihm jahrelang für die Rückgabe von Lastschriften mangels Deckung jeweils 8 Euro in Rechnung gestellt hatte. Die Bank hielt die Entgelterhebung, die sie bis Juli 2007 praktiziert hatte, für rechtens, weil es sich bei dem Konto um ein Geschäftskonto handele und die diesbezügliche Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs sich nur auf private Konten beziehe. Der Ombudsmann sah das anders und stellte klar, dass es unerheblich sei, ob mit dem Entgelt ein Privatkonto oder ein Geschäftskonto belastet werde. [58]

Entgelte werden immer wieder auch im Zusammenhang mit Auslandsüberweisungen in Frage gestellt – meist zu Unrecht. [59]

Seit 31. Oktober 2009 gelten – nach Umsetzung des zivilrechtlichen Teils der Zahlungsdiensterichtlinie – neue gesetzliche Vorgaben für den Zahlungsverkehr. Hiermit ver-

bunden haben alle Banken in Deutschland und in der EU ihre Vertragsbedingungen – also die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie diverse Sonderbedingungen – den neuen gesetzlichen Regelungen angepasst. Viele Kunden konnten hierfür kein Verständnis aufbringen und widersprachen den geänderten Bedingungen mit der Folge, dass die Bank sie vor die Wahl stellen musste, ihren Widerspruch zurückzunehmen oder eine Kündigung des Kontos zu riskieren.[60] Beschwerden dieser Art gab es im Berichtszeitraum nur noch vereinzelt.

[50] Ein Beispielsfall (W 42/05) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 42.
[51] Ein Beispielsfall (M 59/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 39., ein weiterer (K 84/10) im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 55.
[52] Ein Beispielsfall (B 35/06) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 40.
[53] Ein Beispielsfall (L 60/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 56.
[54] Ein Beispielsfall (B 3/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 47.
[55] XI ZR 154/04, veröffentlicht in BKR 2005, 241.
[56] Urteile vom 21. Oktober 1997, BGH WM 1997, 2298 und 2300.
[57] S 111/05, abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2005 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 44 f.
[58] Der Fall (S 30/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 57.
[59] Ein Beispielsfall (P 4/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 48, ein weiterer (O 14/07) findet sich im Tätigkeitsbericht 2007 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 52.
[60] Ein Beispielsfall (S 188/09) findet sich im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 43., ein weiterer (M 61/10) im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 58.

Ombudsmannverfahren

[redacted] ./. [redacted] – S 94/11

Schlichtungsvorschlag:

Der Beschwerdeführer, der bei der beteiligten Bank ein Konto unterhält, hat am 12. Mai 2011 die Rückbuchung von Belastungen aufgrund Einzugsermächtigungslastschriften aus Juni, August und September 2010 verlangt und sich dabei auf die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 6. Juni 2000 – XI ZR 258/99 (BGHZ 144, 349 ff.) – bezogen. Die Bank hat eine Rückbuchung abgelehnt.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Die Möglichkeit des Beschwerdeführers zum Widerspruch gegen Belastungen seines Kontos aufgrund Einzugsermächtigungslastschriften endet durch Genehmigung gegenüber der beteiligten Bank. Nach Nr. 7 Abs. 2 AGB-Banken gilt das Unterlassen rechtzeitiger Einwendungen (zu erheben binnen sechs Wochen nach Zugang eines Rechnungsabschlusses) als Genehmigung. Bevor der Beschwerdeführer Widerspruch erhoben hat, sind ihm mehrere Rechnungsabschlüsse mit dem erforderlichen Hinweis auf die Folgen des Unterlassens zugegangen. Damit sind die Belastungen genehmigt; ein Widerspruch ist nicht mehr möglich.

Die Bezugnahme des Beschwerdeführers auf die genannte BGH-Entscheidung verfängt nicht: Diese Entscheidung ist vor Änderung der Geschäftsbedingungen ergangen und inzwischen überholt (vgl. zu den Einzelheiten van Gelder in: Schimansky/Bunte/Lwowski, Bankrechts-Handbuch, 3. Aufl., § 58 Rdn. 54 a).

Der Streit mit der Bank sollte beendet werden. Der Beschwerdeführer wird sich mit dem Lastschrifteinreicher auseinandersetzen müssen.

van Gelder

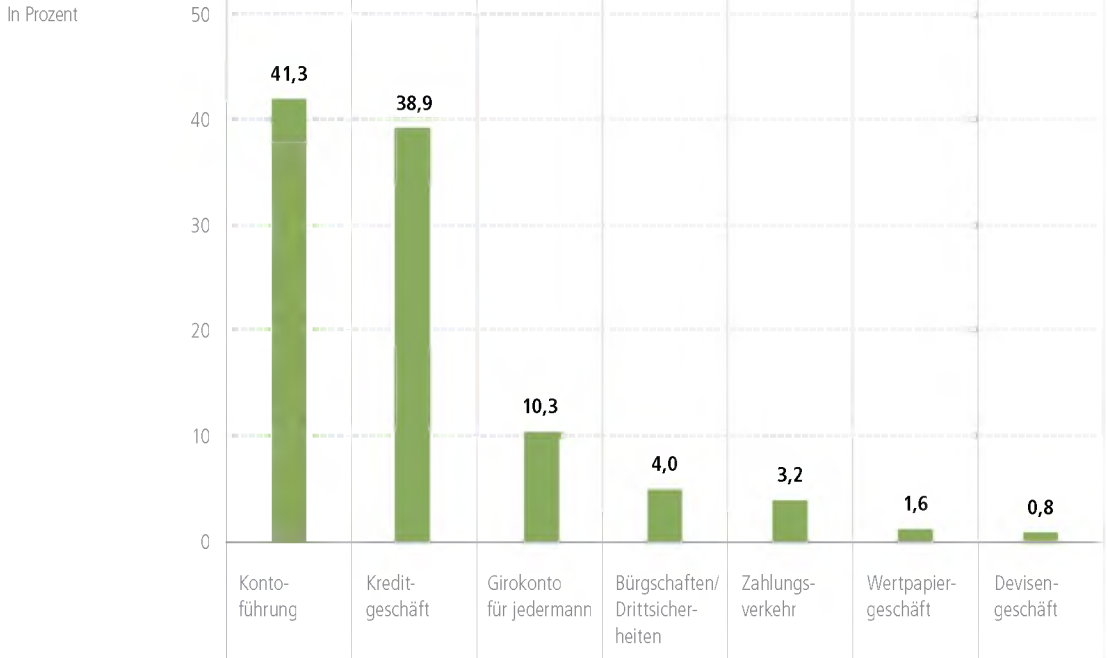
Privatkundengeschäft
g) Depotführung

In 2,3 Prozent der Fälle (2010: 3,3 Prozent) spielte die Depotführung eine Rolle. So wurde vereinzelt die steuerliche Behandlung von Erträgen durch die Bank moniert.[61] Einige Beschwerdeführer beanstandeten, dass die Bank Jahressteuerbescheinigungen nicht oder zu spät versandt habe. Andere Beschwerdeführer waren der Meinung, dass sich aus dem Depotvertrag eine fortlaufende Betreuungspflicht der Bank ergebe. Der Ombudsmann wies die Beschwerden als unbegründet ab.[62]

Daneben ging es meist um Entgelte, insbesondere die Depotführungsentgelte sind häufig Gegenstand von Auseinandersetzungen, so etwa bei unterjähriger Kündigung des Depots. Die Frage, ob die Bank berechtigt ist, für die Übertragung von Wertpapieren auf ein anderes Kreditinstitut ein gesondertes Entgelt zu berechnen,[63] ist hingegen kaum noch Gegenstand von Beschwerden, seit der Bundesgerichtshof[64] sie im Jahre 2004 grundsätzlich (zugunsten der Bankkunden) entschieden hat. Unter Bezugnahme auf diese Rechtsprechung wurde vereinzelt moniert, dass die Bank – als Empfängerbank – für die Einbuchung von Wertpapieren ein Entgelt erhoben hatte. Hier ist jedoch die Rechtslage eine andere. Da die Bank zur Entgegennahme eines Papiers, das aus einem Depot bei einer anderen Bank übertragen wird, nicht verpflichtet ist, erbringt sie eine besondere Dienstleistung, die sie dem Kunden in Rechnung stellen darf.[65] Selbstverständlich darf die Bank – was aber zuweilen verkannt wird[66] – Fremdentgelte, die ihr bei der von einem Kunden in Auftrag gegebenen Übertragung von Posten mit Auslandsverwahrung entstehen, dem Kunden in Rechnung stellen.

[61] Ein Beispielsfall (B 84/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 64.
[62] Ein Beispielsfall (H 111/10) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2010 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 65.
[63] Eine Entscheidung des Ombudsmannes, die die ständige Schlichtungspraxis zu diesem Thema widerspiegelt (S 102/03), ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2003 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 18 f.; sie wurde außerdem veröffentlicht in der Zeitschrift „Verbraucher und Recht" (VuR 2/2004, S. 59 f.).
[64] BGH, Urteile vom 30. November 2004 – XI ZR 200/03, veröffentlicht in WM 2005, 272 und ZIP 2005, 245, und XI ZR 49/04, veröffentlicht in WM 2005, 274 und ZIP 2005, 248.
[65] Ein Beispielsfall (J 16/09) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2009 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 50.
[66] Ein Beispielsfall (O 4/08) ist abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2008 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 48.

Sachgebiete
Firmenkundengeschäft



Von den 126 Beschwerden aus dem Bereich Firmenkundengeschäft betrafen 41,3 Prozent (2010: 44,3 Prozent) die Kontoführung und 38,9 Prozent (2010: 42,7 Prozent) das Kreditgeschäft.

Selten ging es um rechtliche Probleme. Meist waren Zahlungsschwierigkeiten der Grund für die Anrufung des Ombudsmannes. So wandten sich wieder viele Freiberufler, kleine Gewerbetreibende oder Einzelfirmen an den Ombudsmann, weil die Bank ihnen die Kredite gekündigt hatte oder weil sie sich – zum Beispiel unter Hinweis auf fehlende Sicherheiten – geweigert hatte, ihnen einen Investitionskredit zu gewähren. Auch Kontokündigungen aufgrund nicht genehmigter Überziehungen oder das Kürzen beziehungsweise Streichen eines Dispositionslimits waren häufig Anlass, sich Hilfe suchend an den Ombudsmann zu wenden. In vielen Fällen konnte zumindest erreicht werden, dass sich die Parteien wieder an einen Tisch setzten, um gemeinsam nach einer einvernehmlichen Lösung zu suchen. 13 Beschwerdeführer wandten sich unter Hinweis auf die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann" an den Ombudsmann, weil die Bank ein auf Guthabenbasis geführtes Geschäftskonto gekündigt hatte beziehungsweise weil sie nicht bereit war, ein Geschäftskonto auf Guthabenbasis für sie einzurichten. Der Ombudsmann konnte ihnen jedoch nicht helfen, da sich die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft nur auf Privat-, nicht aber auf Geschäftskonten bezieht.[67]

[67] Siehe dazu Schlichtungsvorschlag O 16/06, abgedruckt im Tätigkeitsbericht 2006 der Kundenbeschwerdestelle beim BVR, S. 30.

Gesamtstatistik

71

Gesamtstatistik
2002–2012

Gesamtstatistik
2002–2012

	2002[1]	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012[2]	Gesamt
Schriftliche Eingaben insgesamt	1.101	1.482	2.140	1.684	1.554	1.486	1.869	1.893	1.732	2.860	898	18.699
Anfragen zum Verfahren	41	78	96	89	58	63	50	93	68	90	36	762
Beschwerden über nicht am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	89	95	119	104	81	61	88	81	48	80	31	877
Beschwerden über andere Verbundinstitute	8	14	14	12	11	7	13	26	17	17	8	147
Beschwerden über Fremdinstitute	9	23	20	21	32	33	22	27	16	21	8	232
Beschwerden über am Verfahren teilnehmende Mitgliedsbanken des BVR	954	1.272	1.891	1.458	1.372	1.322	1.696	1.666	1.583	2.652	815	16.681
Vorgang noch in Bearbeitung befindlich	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	437	452
Vorgang abgeschlossen	954	1.272	1.891	1.458	1.372	1.322	1.696	1.666	1.583	2.637	378	16.229
Beschwerde nicht weiterverfolgt/zurückgezogen	180	225	379	406	378	346	397	369	329	391	126	3.526
Ausschließlich Rechtsberatung gewünscht	36	49	58	63	46	45	42	46	50	55	29	519
Im Vorprüfungsverfahren geklärte Beschwerden	180	283	335	276	248	248	221	267	332	389	123	2.902
Vom Ombudsman als unzulässig abgewiesen	164	238	561	235	258	315	674	595	467	1.371	72	4.950
Schlichtungsvorschlag ergangen	394	477	558	478	442	368	362	389	405	431	28	4.332
· Schlichtungsvorschlag zugunsten des Kunden	73	76	82	82	73	64	54	46	41	51	4	646
· Vergleichsvorschlag	60	38	77	50	36	15	12	9	6	18	2	323
· Schlichtungsvorschlag zugunsten der Bank	261	363	399	346	333	289	296	334	358	362	22	3.363

[1] 2. April 2002 bis 31. Dezember 2002.
[2] Stand: 30. Juni 2012.

Anhang

74

Verfahrensordnung
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen
im Bereich Finanzdienstleistungen

Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe (Stand 1.12)

Der Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) führt zur außergerichtlichen Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Banken und Kunden sowie Nichtkunden im Sinne von Nummer 3 Absatz 1 Satz 2 dieser Verfahrensordnung ein Ombudsmannverfahren ein. Damit soll den Beteiligten die Möglichkeit gegeben werden, förmliche Rechtsstreitigkeiten vor den ordentlichen Gerichten zu vermeiden. Das Verfahren gilt für die Mitgliedsbanken des BVR (im Folgenden auch „Bank" beziehungsweise „Banken" genannt), die sich zur Teilnahme hieran bereit erklärt haben.[1]

1 Ombudsmann

(1) Bestellung

Das Schlichtungsverfahren wird vor einem Ombudsmann durchgeführt. Der Ombudsmann wird durch den Vorstand des BVR in Abstimmung mit den zuständigen Gremien für die Dauer von drei Jahren bestellt. Seine Bestellung kann wiederholt werden. Der Ombudsmann kann durch den Vorstand des BVR in Abstimmung mit den zuständigen Gremien von seinem Amt nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung der Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder wenn ein vergleichbar wichtiger Grund gegeben ist.

Vor der Bestellung des Ombudsmannes teilt der BVR dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) den Namen und den beruflichen Werdegang der als Ombudsmann vorgesehenen Person mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten von dem vzbv schriftlich keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der als Ombudsmann vorgesehenen Person in Frage stellen, wird diese zum Schlichter bestellt.

(2) Fachliche Qualifikation

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben.

(3) Unabhängigkeit

Der Ombudsmann ist in seiner Funktion als Schlichter unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung weder beim BVR oder den kreditgenossenschaftlichen Regional- und Fachprüfungsverbänden noch bei einer Mitgliedsbank tätig gewesen sein.

(4) Bestellung mehrerer Personen

Zum Ombudsmann können mehrere Personen bestellt werden. Die Geschäftsverteilung einschließlich Vertretungsregelung legt der Vorstand des BVR im Einvernehmen mit diesen Personen vor jedem Geschäftsjahr fest. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus besonderem Grund zulässig. Ist nur ein Ombudsmann im Amt, muss ein Vertreter bestellt werden. Für diesen gelten die oben genannten Bestimmungen entsprechend.

(5) Befangenheit

Der Ombudsmann darf nicht in Streitfällen tätig werden, an deren Abwicklung er selbst beteiligt war. Über solche Streitfälle entscheidet sein Vertreter.

2 Kundenbeschwerdestelle beim BVR

Beim BVR wird eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet. Der Kundenbeschwerdestelle obliegt neben der Vorprüfung (Nummer 5) die gesamte Abwicklung des Verfahrens.

3 Voraussetzungen des Schlichtungsverfahrens

(1) Anwendungsbereich

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist möglich bei Meinungsverschiedenheiten zwischen einem Kunden und

[1] Eine Liste der am Verfahren teilnehmenden Banken wird in der Kundenbeschwerdestelle beim BVR geführt und auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

einer Bank über sämtliche von der Bank angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Das Schlichtungsverfahren kann auch durchgeführt werden, wenn dem Beschwerdeführer entgegen der Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann" die Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert worden ist. Nicht zur Verfügung steht das Ombudsmannverfahren für Streitigkeiten der Banken untereinander.

(2) Ausnahmen

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist nicht möglich, wenn

a) der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird; dasselbe gilt, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet, oder wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist;
b) die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlages oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder in der Vergangenheit war; dasselbe gilt, wenn ein solches Verfahren von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird;
c) von dem Beschwerdeführer eine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet worden ist oder während des Schlichtungsverfahrens erstattet wird und der Beschwerdegegenstand nicht eine Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes betrifft;
d) der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war und die Bank sich auf Verjährung beruft;
e) sich die Beschwerde gegen ein Mitgliedsinstitut des BVR richtet, das nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt.

Der Ombudsmann soll die Schlichtung ablehnen, wenn der Schlichtungsvorschlag die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erfordert.

4 Einvernehmliche Klärung durch die Bank

Im Falle einer Meinungsverschiedenheit über einen Geschäftsvorfall sollte sich der Beschwerdeführer zunächst an seine Bank wenden. Diese wird versuchen, eine einvernehmliche Klärung herbeizuführen. Der Beschwerdeführer kann sich jedoch auch unmittelbar an die Kundenbeschwerdestelle beim BVR wenden.

5 Vorprüfungsverfahren

(1) Einreichen der Beschwerde

Beschwerden sind schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes und unter Beifügung der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen an die Kundenbeschwerdestelle beim BVR zu richten. Der Beschwerdeführer hat zu versichern, dass der Beschwerdegegenstand weder bei einem Gericht noch bei einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, anhängig ist oder in der Vergangenheit war, dass nicht bereits ein Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet, dass die Streitigkeit nicht bereits durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist und dass – soweit der Beschwerdegegenstand nicht eine Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes betrifft – von ihm keine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet worden ist. Die Kundenbeschwerdestelle bestätigt schriftlich den Eingang der Beschwerde und übersendet dem Beschwerdeführer die vorliegende Verfahrensordnung, um ihn über den zukünftigen Verfahrensgang zu unterrichten.

(2) Formale Vorprüfung

Die Kundenbeschwerdestelle stellt fest, ob sich die Bank dem Ombudsmannverfahren angeschlossen hat. Ist das nicht der Fall, gibt sie die Beschwerde bei gleichzeitiger Benachrichtigung des Beschwerdeführers an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Fehlt es an einer zuständigen Schlichtungsstelle, sendet sie die Beschwerde an den Beschwerdeführer zurück.

Nimmt die Bank am Ombudsmannverfahren teil, prüft die Kundenbeschwerdestelle die Unterlagen und fordert den Beschwerdeführer erforderlichenfalls zur Ergänzung auf. Für

die Beantwortung setzt sie ihm eine Frist von sechs Wochen. Kommt der Beschwerdeführer innerhalb der gesetzten Frist dieser Aufforderung nicht nach oder lässt sich der Gegenstand der Beschwerde aus dessen Schilderung und aus den beigefügten Unterlagen einschließlich der Stellungnahme der Bank nicht ableiten, kann das Verfahren nicht durchgeführt werden; die Kundenbeschwerdestelle teilt dies dem Beschwerdeführer mit. Das Verfahren ist damit beendet. Es steht dem Beschwerdeführer frei, unter Ergänzung und Konkretisierung eine neue Beschwerde zu erheben.

6 Schlichtungsverfahren

(1) Prüfung der Zulässigkeit

Gelangt die Kundenbeschwerdestelle aufgrund der von dem Beschwerdeführer eingereichten Unterlagen zu der Auffassung, dass die Beschwerde gemäß Nummer 3 dieser Verfahrensordnung unzulässig ist, legt sie diese dem Ombudsmann zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Die Kundenbeschwerdestelle verfährt ebenso, wenn sich bei der weiteren Behandlung einer Beschwerde ein Unzulässigkeitsgrund ergibt. Schließt sich der Ombudsmann der Auffassung der Kundenbeschwerdestelle an, weist er die Beschwerde durch schriftliche Mitteilung an den Beschwerdeführer mit einem entsprechenden Hinweis als unzulässig ab. Hält er sie dagegen für zulässig, wird das Verfahren fortgesetzt.

(2) Einholen und Weiterleiten von Stellungnahmen der Parteien

Beschwerden, die nach Einschätzung der Kundenbeschwerdestelle zulässig sind oder die durch Entscheidung des Ombudsmannes für zulässig befunden werden, sind von der Kundenbeschwerdestelle an den Vorstand der von der Beschwerde betroffenen Bank oder an eine von diesem zuvor benannte Person oder Stelle weiterzuleiten. Die Bank hat binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang der Beschwerde zu der Darstellung des Beschwerdeführers Stellung zu nehmen. Auf Antrag der Bank kann die Kundenbeschwerdestelle eine Nachfrist von einem Monat setzen. Der Beschwerdeführer wird hierüber informiert. Die Stellungnahme der Bank wird dem Beschwerdeführer durch die Kundenbeschwerdestelle zugeleitet. Die Kundenbeschwerdestelle weist den Beschwerdeführer darauf hin, dass er die Möglichkeit hat, sich binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang zu der Stellungnahme zu äußern. Fehlen Unterlagen oder Ausführungen, weist sie den Beschwerdeführer hierauf hin und gibt ihm in geeigneten Fällen Gelegenheit, den Mangel innerhalb eines Monats abzustellen.

(3) Abgabe an den Ombudsmann

Sofern die Bank der Beschwerde nicht abhilft oder diese sich nicht in sonstiger Weise erledigt, legt die Kundenbeschwerdestelle den Vorgang nach Ablauf der in Absatz 2 genannten Fristen dem Ombudsmann vor.

(4) Verfahren beim Ombudsmann

Der Ombudsmann kann ergänzende Stellungnahmen der Parteien zur Klärung des Sach- und Streitstandes anfordern, wenn ihm dies erforderlich erscheint; er kann die Parteien auch fernmündlich anhören. Eine Beweisaufnahme führt er nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlegung von Urkunden angetreten werden. Gelangt der Ombudsmann zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde unzulässig ist, weist er sie mit einem entsprechenden Hinweis ab. Ansonsten unterbreitet er auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag ergeht schriftlich, enthält eine Begründung und wird den Parteien unmittelbar zugeleitet.

Die Parteien werden aufgefordert, binnen einer Frist von sechs Wochen schriftlich gegenüber der Kundenbeschwerdestelle beim BVR zu erklären, ob sie den Schlichtungsvorschlag annehmen. Gleichzeitig sind sie darauf hinzuweisen, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt sind, die Gerichte anzurufen. Nach Ablauf der Frist teilt die Kundenbeschwerdestelle den Parteien das Ergebnis der Schlichtung mit. Damit ist das Verfahren abgeschlossen. Kommt eine Einigung nicht zustande, erhalten die Parteien auf Wunsch eine Mitteilung, die als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung" zu bezeichnen ist.

(5) Bindungswirkung des Schlichtungsvorschlages

Der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes ist weder für die Bank noch für den Beschwerdeführer bindend. Beiden Parteien steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

7 Sonstiges

(1) Hemmung der Verjährung

Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens (Vorprüfungsverfahren und Schlichtung vor dem Ombudsmann) gilt die Verjährung für Ansprüche, die Gegenstand des Verfahrens sind, als gehemmt.

(2) Vertretung

Es ist den Parteien freigestellt, sich in dem Verfahren vertreten zu lassen.

(3) Kosten

Die Kosten des Ombudsmannverfahrens trägt der BVR unter angemessener Beteiligung der von Schlichtungsfällen betroffenen Banken. Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und die ihrer Vertretung selbst.

(4) Verschwiegenheitspflicht

Der Ombudsmann und die Mitarbeiter der Kundenbeschwerdestelle sind gegenüber Dritten zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Ombudsmannverfahrens Kenntnis erlangen.

(5) Tätigkeitsbericht

Die Kundenbeschwerdestelle veröffentlicht einmal im Jahr einen Tätigkeitsbericht.

Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt am Main www.bundesbank.de
Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR	Schellingstraße 4 10785 Berlin www.bvr.de
Ombudsmann der privaten Banken Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken	Postfach 04 03 07 10062 Berlin www.bankenverband.de
Ombudsmann der öffentlichen Banken Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands Kundenbeschwerdestelle	Postfach 11 02 72 10832 Berlin www.voeb.de
Deutscher Sparkassen- und Giroverband* Kundenbeschwerdestelle	Charlottenstraße 47 10117 Berlin www.dsgv.de
Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen Verband der Privaten Bausparkassen e. V. Kundenbeschwerdestelle	Postfach 30 30 79 10730 Berlin www.bausparkassen.de
Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen	Postfach 74 48 48040 Münster www.lbs.de
Versicherungsombudsmann Versicherungsombudsmann e. V.	Postfach 08 06 32 10006 Berlin www.versicherungsombudsmann.de
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	Postfach 06 02 22 10052 Berlin www.pkv-ombudsmann.de
Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V.	Postfach 64 02 22 10048 Berlin www.ombudsstelle-geschlossene-fonds.de

* Zentraler Ansprechpartner. Die Schlichtungsstellen sind teilweise bei den Regionalverbänden angesiedelt.

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR
Schellingstraße 4 · 10785 Berlin
Telefon: 030 2021-1639
Telefax: 030 2021-1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de
www.bvr.de

Leiterin
Bernadette Zawal-Pfeil
Rechtsanwältin

Sekretariat
Annett Engel
Evelyn Zeidler

Der Tätigkeitsbericht wird gemäß Nummer 7 Absatz 5 der „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“ veröffentlicht.

Stand: 30. Juni 2012