

OMBUDSMANN
DER PRIVATEN BANKEN



Tätigkeitsbericht 2011

Berlin, August 2012

fokus:verbraucher

Eine Information
der privaten Banken

OMBUDSMANN
DER PRIVATEN BANKEN

Berlin, August 2012

Tätigkeitsbericht 2011



Vorwort

20 Jahre Ombudsmann der privaten Banken – 20 Jahre Verbraucherschutz „zum Anfassen“

Als der Ombudsmann der privaten Banken 1992 an den Start ging, war ein Erfolg nicht von vornherein ausgemacht. Vielmehr mussten nicht nur die Nutznießer – die Bankkunden –, Politik und Öffentlichkeit von diesem neuen Weg im Verbraucherschutz überzeugt werden, auch bei einzelnen Banken gab es Zweifel, ob die Errichtung eines solchen Verfahrens wirklich unerlässlich ist.

20 Jahre später sieht die Welt anders aus. Der praktische Nutzwert der außergerichtlichen Streitschlichtung für die Kunden wie für die Banken ist unumstritten. Im verbraucherpolitischen Gesamtkonzept der privaten Banken nimmt das Ombudsmannsystem zu Recht einen zentralen Platz ein. Zunächst, weil es sich inzwischen auch unter außergewöhnlichen Belastungen bewährt hat, wie der Finanzmarktkrise der Jahre 2008 bis 2010. Aber auch, weil der Ombudsmann über nunmehr zwei Jahrzehnte hinweg verlässlich und vertrauensvoll seinen Anspruch einlöst: unbürokratisch nach Recht und Gesetz zu entscheiden, und zwar bis zu einem Beschwerdewert von 5.000 € bindend für die Bank.

Inzwischen gibt es eine Reihe ähnlicher außergerichtlicher Streitschlichtungsverfahren, insbesondere in der Finanzwirtschaft. Für manches System hat der Ombudsmann der privaten Banken in den letzten Jahren Pate gestanden. Auch wenn es manchmal länger dauert: Aus Sicht der privaten Banken ist es gut und vertrauensbildend, wenn sich unsere Ombudsmann-erfahrungen vorbildhaft weiter verbreiten. Beim Thema „Best Practice“ eines Streitschlichtungssystems gibt es allerdings wei-

terhin Handlungsbedarf. Hier harren manche zentrale Wesensmerkmale des Ombudsmanns der privaten Banken andernorts noch der Umsetzung.

Ein sizilianisches Sprichwort lautet „Niemand kennt die Menschen so gut wie der Beichtvater, der Bankier und der Bettler“ – und der Ombudsmann, möchte man ergänzen. Im Jahre 2011 haben die Ombudsleute der privaten Banken wiederum zahlreiche Eingaben zu allen Facetten des Bankgeschäfts erhalten. Überwiegend betrafen die Beschwerden die Anlageberatung. Ein zweiter Schwerpunkt lag zum Jahresende auf Hypothekarkreditgeschäften. Auf allen diesen Gebieten suchen die Ombudsleute nach der nach Recht und Gesetz richtigen, aber auch nach der – im juristischen Sinne – billigen, das heißt nach einer fairen Lösung. Sie tun dies professionell, aber auch mit Leidenschaft und Ausdauer. Dafür gebührt ihnen allen unser besonderer Dank.

Neu begrüßen konnten wir im September 2011 Frau Angelika Lange als zweite Ombudsfrau. Frau Lange war zuvor Stellvertretende Vorsitzende Richterin am Oberlandesgericht Frankfurt am Main. Ihr und ihren Mitstreitern wünschen wir weiterhin viel Erfolg und Freude bei der Erfüllung ihrer wichtigen Aufgabe.



Andreas Schmitz
Präsident des Bundesverbands deutscher Banken

Inhalt

- Geleitwort** 8
- 1 Das Ombudsmannverfahren der privaten Banken** 12
- 1.1 20 Jahre Ombudsmannverfahren der privaten Banken – ein Jubiläum 12
- 1.2 Die Ombudsleute in Person 14
- 1.3 Vorteile des Verfahrens 15
- 2 Die Verbraucherpolitik des Bankenverbandes** 24
- 2.1 Der Ombudsmann als Säule des verbraucherpolitischen Gesamtkonzeptes 24
- 2.2 Transparenz als Vertrauensgrundlage 26
- 2.3 Verbraucherschutz auf EU-Ebene: FIN-NET 28
- 2.4 Europarechtliche Regulierung von Streitschlichtungsverfahren 29
- 3 Schlichtungsstelle** 32
- 3.1 Verfahrensordnung als Grundlage 32
- 3.2 Anrufung des Ombudsmannes 34
- 3.3 Verfahrensablauf 35
- 4 Jahresrückblick 2011** 42
- 4.1 Allgemeine Entwicklungen im Berichtsjahr 42
- 4.2 Statistik/Verfahrensausgänge 43
- 5 Sachgebiete** 48
- 5.1 Wertpapiergeschäft 50
- 5.2 Kreditgeschäft 67
- 5.3 Zahlungsverkehr 76
- 5.4 Girokonto für jedermann 86
- 5.5 Spargeschäft 95
- 5.6 Bürgschaften/Drittsicherheiten 99
- 5.7 Sonstige Gebiete 99
- 6 Summary of the Ombudsman's Report 2011** 102
- 7 Anhang** 118
- Verfahrensordnung 118
- The Ombudsman Scheme of the German private commercial banks 124
- Geschäftsverteilungsplan 130
- Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“ 132
- Verbraucherschutz-Links 134
- Literaturhinweise 136

Geleitwort



Geleitwort der Bundesministerin für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz zum Jahresbericht des Ombudsmannes der privaten Banken

Liebe Leserinnen und Leser,

seit Beginn der Finanzkrise im Jahre 2008 ist im Bankensektor viel Verbrauchervertrauen verloren gegangen. Meinungsumfragen sprechen eine klare Sprache: Die Beziehung zwischen Kunden und Bankberatern ist oft nachhaltig gestört, insbesondere im Wertpapiergeschäft. Mehr als die Hälfte der Deutschen (58 %) haben nach einer Untersuchung der Unternehmensberatung Ernst & Young vom Juni 2012 weniger Vertrauen in ihre Bank als noch vor einem Jahr.

Für die Banken muss es deshalb darum gehen, das verlorene Vertrauen ihrer Kunden zurückzugewinnen. Ein Instrument hierzu ist die Einrichtung eines Ombudsmannes. Oft haben Bankkunden das Gefühl, ihrer Bank in einer streitigen Frage strukturell unterlegen zu sein. In vielen Situationen sehen sie sich als David, der Goliath gegenübertritt. Viele Verbraucherinnen

und Verbraucher scheuen in einer solchen Situation den Gang vor Gericht, vor allem aufgrund der unklaren Erfolgsaussichten und des damit verbundenen Kostenrisikos.

Seit 1992 besteht deshalb die Möglichkeit einer Beschwerde beim Ombudsmann der privaten Banken. Sie hat handfeste Vorteile: Das Verfahren ist für die Verbraucher kostenfrei. Die Ombudsleute der privaten Banken können bis zu einem Streitwert von 5.000 € verbindlich entscheiden. Ist der Kunde mit der Entscheidung nicht zufrieden, steht ihm der Gang zum Amts- oder Landgericht offen. Und in vielen Fällen entscheiden die Ombudsleute schneller als die staatlichen Gerichte. Der Ombudsmann der privaten Banken ist damit ein wichtiger Beitrag, um die Kundenbeziehungen im privaten Bankensektor zu stärken.

Mehr als die Hälfte der Streitfälle, die im vergangenen Berichtsjahr beim Ombudsmann der privaten Banken eingereicht wurden, bezogen sich auf das Wertpapiergeschäft. Das zeigt, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher besonders im Bereich der Geldanlage verunsichert sind. Mein Leitsatz lautet: Anlegerschutz ist Verbraucherschutz. Deswegen habe ich vor drei Jahren die „Qualitätsoffensive Verbraucherfinanzen“ ins Leben gerufen. Sie bildet den politischen Rahmen, um das Vertrauen der Verbraucher in die Produkte und Akteure des Finanzmarktes wiederherzustellen.

Heute ist die Pflicht zur Erstellung eines Beratungsprotokolls geltendes Recht. Verbraucher können schwarz auf weiß nachlesen, welche Anlageempfehlung erteilt und aus welchen Gründen ihnen das Finanzprodukt empfohlen wurde. Vor einem Jahr ist als weitere tragende Säule das Produktinformationsblatt für Wertpapiere hinzugekommen. Ähnlich wie bei einem Beipackzettel sind Anbieter dazu verpflichtet, Kunden knapp und verständlich über die Kosten, Risiken und Kapitalerträge eines Finanzproduktes zu informieren. Denn nur wer gut informiert ist, kann investieren, ohne sich zu ruinieren.

Diese und weitere Maßnahmen schaffen Vertrauen bei den Verbrauchern. Das kommt auch der Finanzwirtschaft zu Gute. Ob große oder kleine Summen – viele Anleger sind nach der Finanzkrise gebrannte Kinder und trauen sich nur dann wieder zu investieren, wenn sie auch Vertrauen in Berater und Banken haben.

Der Ombudsmann der privaten Banken besteht bereits seit 20 Jahren. Viele Kritikpunkte, die in der ersten Phase von

manchen Seiten geäußert wurden, sind mittlerweile behoben. Dennoch gilt in der Wirtschaft wie in der Politik: Nichts ist so gut, dass es nicht noch verbessert werden könnte. So sehe ich im Hinblick auf den Streitwert der verbindlichen Entscheidungen noch Luft nach oben. Die Versicherungsbranche hat mit ihrem Ombudsmann gezeigt, wie es gehen kann. Sinnvoll ist aus meiner Sicht auch ein intensiverer Austausch zwischen den Ombudsleuten und den Verbraucherverbänden, um Fehlentwicklungen frühzeitig zu erkennen und ihnen gemeinsam begegnen zu können.

In diesem Sinne wünsche ich dem Ombudsmann der privaten Banken auch im kommenden Jahr viel Erfolg!



Ihre Ilse Aigner

Bundesministerin für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz



1 Das Ombudsmannverfahren der privaten Banken

1.1 20 Jahre Ombudsmannverfahren der privaten Banken – ein Jubiläum



Preise das reife Feld, nicht das grüne Getreide.

(Irische Volksweisheit)



Die außergerichtliche Streitschlichtung hat in Deutschland Konjunktur. Nicht nur die in der Deutschen Kreditwirtschaft zusammengeschlossenen Spitzenverbände, sondern auch weitere finanzwirtschaftliche Verbände und Branchen jenseits der Finanzmärkte haben in letzter Zeit Streitschlichtungssysteme ins Leben gerufen. Ein solches direktes Angebot von Wirtschaftsverbänden an die Kunden ihrer Mitgliedsunternehmen zur Beilegung von Meinungsunterschieden im täglichen geschäftlichen Umgang miteinander war jedoch keineswegs immer selbstverständlich. So erhielt der Bankenverband, als er 1992 als erster finanzwirtschaftlicher Spitzenverband sein Ombudsmannverfahren ins Leben rief, nicht nur Vorschusslorbeeren. Zu Beginn war gar vom „Heimschiedsrichter“ die Rede, vereinzelt zwar, aber immerhin. Doch das aus solchen Äußerungen sprechende Misstrauen hat sich rasch gelegt.

Schon der erste Ombudsmann¹⁾ der privaten Banken, der im Jahre 2000 verstorbene Dr. Leo Parsch, ehemaliger Präsident des Bayerischen Verfassungsgerichtshofs und des Oberlandesgerichts München, machte rasch deutlich, worum es dem Ombudsmann der privaten Banken geht: Konflikte zwischen

Banken und Kunden, die sonst vor Gericht entschieden werden müssten, möglichst rasch und unbürokratisch, aber auf der Basis des geltenden Rechts und bis zu einer gewissen Summe für die Banken auch verbindlich zu entscheiden. Beide Seiten sollten profitieren: Für die Banken erhöhen sich die Chancen, die Bindung zum Kunden auch in Problemfällen durch das Hinzutreten eines neutralen Dritten aufrechtzuerhalten. Für den Kunden verbessert sich die Aussicht auf eine faire Konfliktlösung, ohne dass seine rechtliche Position durch das Verfahren in irgendeiner Weise verschlechtert wird. Kurzum: Entstehen sollte ein direkten Nutzen stiftendes Angebot an die Verbraucher ohne „Haken und Ösen“. Dieses Leitmotiv bestimmt seither das Handeln der Ombudsleute.

Die stetig – und teilweise sprunghaft – ansteigenden Fallzahlen dokumentieren deutlich, dass dieses Angebot immer öfter und immer selbstverständlicher angenommen wird. So wächst der Bekanntheitsgrad des Verfahrens auch 20 Jahre nach seiner Einführung fortwährend weiter an. Den damit auch steigenden Anforderungen haben sich die privaten Banken immer gestellt: Nach dem Start 1992 mit einem Ombudsmann sind gegenwärtig sieben Ombudsleute unermüdlich im Einsatz. Das gilt auch für die Kundenbeschwerdestelle, die die Ombudsleute unterstützt und ebenfalls an die kontinuierlich wachsenden Anforderungen angepasst worden ist.

Ein Kernelement des Konzeptes, das möglichst vielen Bankkunden einen einfachen „Zugang zum Recht“ jenseits der staatlichen Gerichtsbarkeit schaffen will, ist die zentrale Rolle der Ombudsleute. Sie sind es, die mit dem juristischen „Handwerkszeug“, über das sie als ehemalige hohe Richter und Beamte

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

verfügen, selbst und unmittelbar Schlichtungssprüche fällen oder auf dem Vergleichswege nach Lösungen suchen. Die Schlagworte, die dem Ombudsmann der privaten Banken zum Erfolg verholfen haben, lauten: Kompetenz, Unabhängigkeit und Verbindlichkeit.

20 Jahre Erfahrung und das positive Feedback von vielen Seiten geben dem verfolgten Konzept Recht. Inzwischen sind viele andere Wirtschaftsverbände dem Vorbild gefolgt. Allerdings halten nicht alle eingerichteten Systeme einem kritischen Vergleich stand. So sind die genannten Kriterien Kompetenz, Unabhängigkeit und Bindungswirkung der Entscheidungen nicht überall üblich – auch nicht in der Kreditwirtschaft. Doch diese Kriterien gewinnen weiter an Bedeutung: Eine gegenwärtig in den EU-Gesetzgebungsorganen beratene Richtlinie über außergerichtliche Streitschlichtungssysteme wird manches rechtsverbindlich regeln, was heute noch „Best Practice“ ist. Zwar wird darauf zu achten sein, dass auch diese Regulierung nicht über ihr Ziel hinausschießt (Stichwort: zu knappe Vorgaben für die Bearbeitungsdauer auch bei komplexen Sachverhalten, die bei Bankgeschäften mehr die Regel als die Ausnahme sind) – doch der Trend weist in die richtige Richtung.

Jubiläen sind zuvorderst eine Gelegenheit zur Rückschau und zur Würdigung des Erreichten. Der Ombudsmann der privaten Banken wäre jedoch nicht er selbst, wenn er nicht zugleich den Blick nach vorne richten würde. Unverkennbar sind die Herausforderungen für die von den privaten Banken getragene Einrichtung gestiegen. Dies weist die stetig anwachsende Zahl der Beschwerden aus, die das Team der Ombudsleute vor immer wieder neue Herausforderungen stellt. Auch Beschwer-



den mit hochkomplexen Sachverhalten und Streitwerten über Millionenbeträge sind zu verzeichnen. Diesen Aufgaben werden sich die Ombudsleute auch weiterhin stellen. Und es gilt, aus den Befunden im Ombudsmannsystem die richtigen Schlüsse zu ziehen – bei den Banken ebenso wie bei den Kunden.

Von privaten Unternehmensgruppen angebotene Streitschlichtungssysteme sind inzwischen nicht mehr wegzudenken, will man die Akzeptanz des Rechtssystems auch bei Streitigkeiten mit geringerem Wert oder bei (vermeintlich) einfacheren Rechtsfragen effizient unterstützen. Dabei darf auch der Einsatz der die Systeme tragenden Unternehmen nicht verkannt werden. Ohne ihre Überzeugung und ihren Beitrag wäre all dies nicht denkbar. Und auch dies ist ein wichtiger Bestandteil der Erfolgsgeschichte des Ombudsmanns der privaten Banken.

Am Ende steht der Dank an die Ombudsleute. Sie haben mit ihrer Kompetenz, ihrer Unabhängigkeit und ihrem außerordentlichen Engagement dazu beigetragen, in einfachen wie in äußerst schwierig gelagerten Sachverhalten auf der Grundlage des geltenden Rechts, aber mit klarem Blick auch für pragmatische Lösungen zwischen Kunden und ihren Banken zu vermitteln. Ihnen gebührt der Dank aller Beteiligten.



Von links: Horst-Diether Hensen, Ekkehard Bombe, Dr. Gerda Müller, Dr. Rainer Mößinger, Angelika Lange, Dr. Gerhart Kreft, Werner Weiß

1.2 Die Ombudsleute in Person

Die einflussreichsten Kritiker der privaten Banken sind die Ombudsleute selbst. Sie stehen für Unabhängigkeit, Neutralität und Vertrauen. Ihre Durchsetzungskraft und Kompetenz ist entscheidend für die hohe Akzeptanz des Schlichtungsverfahrens der privaten Banken bei Kunden, Banken und in der breiten Öffentlichkeit. Sie beruht nicht nur auf den Vorgaben der Verfahrensordnung, sondern ganz entscheidend auf den Persönlichkeiten, die dieses Amt ausfüllen. Die Ombudsleute

des Bankenverbandes sind nicht nur das „Gesicht“ des Verfahrens, sie treffen ihre in den Schlichtungssprüchen zum Ausdruck gebrachten Entscheidungen selbst und autonom. Dabei sind sie keinen Weisungen unterworfen und nehmen ihre Bewertungen nach Recht und Gesetz unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen vor.

Bei den derzeit amtierenden Schlichtern handelt es sich um ehemalige hohe Richter und Ministerialbeamte, die aufgrund ihres beruflichen Werdegangs und ihrer ausgewiesenen fach-

lichen Kompetenz für die breite Anerkennung des Verfahrens stehen.

Seit Mai 2000 übt Horst-Diether Hensen, ehemals Vizepräsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts Hamburg, seine Schlichtungstätigkeit aus. Werner Weiß, vormals tätig als Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht München und zuletzt Ministerialdirigent im Bayerischen Staatsministerium der Justiz, amtiert seit Juli 2001 als Ombudsmann. Im Oktober 2004 kam als weiterer Ombudsmann Dr. Gerhart Kreft hinzu. Er war bis zum Eintritt in den Ruhestand Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof. Im Januar 2006 hat Ekkehard Bombe, ehemals Präsident des Landgerichts Wiesbaden sowie richterliches Mitglied am Staatsgerichtshof Hessen, sein Amt aufgenommen. Als erste Frau im Team der Ombudsleute übernahm Dr. Gerda Müller ihr Amt im August 2009. Sie war zuvor Vorsitzende Richterin und Vizepräsidentin des Bundesgerichtshofes. Dr. Rainer Mößinger, ehemals Präsident des Landgerichts Hanau sowie stellvertretendes Mitglied des Hessischen Staatsgerichtshofs, unterstützt seit Juni 2010 den Kreis der Schlichter. Angelika Lange, erfahrene Richterin, die zuletzt am Oberlandesgericht Frankfurt am Main den Stellvertretenden Vorsitz eines Senats mit dem Schwerpunkt Banksachen innehatte, schlichtet als bisher zweite Ombudsfrau seit September 2011.

1.3 Vorteile des Verfahrens

Die Vorteile des Ombudsmannsystems überzeugen: Das Verfahren ist für die Kunden unentgeltlich und ohne Risiko. Dringen sie mit ihrem Begehren durch, kommen sie ohne langwierigen und teuren Prozess zu ihrem Recht. Ist dies nicht der Fall, sind sie an den Schlichtungsspruch nicht gebunden. Die Banken hingegen haben sich verpflichtet, Entscheidungen des Ombudsmannes bis zu einem Wert des Beschwerdegegenstandes von zurzeit 5.000 € umzusetzen. Rechtsnachteile durch die Einlegung einer Beschwerde können den Kunden nicht entstehen, da für die Dauer des Verfahrens die Verjährung ihrer Ansprüche gehemmt wird.

Die Bekanntheit und das Ansehen, die das Ombudsmannverfahren seit seiner Gründung erworben hat, belegen, dass es ein unverzichtbarer und in der Praxis für die Verbraucher unmittelbar spürbarer Beitrag zu einer aktiven und kundenorientierten Verbraucherpolitik der privaten Banken ist.



Anspruchsvoll. Vielfältig.



Dr. Gerda Müller:

Die Fälle sind nicht nur vielfältig, sondern stellen teilweise auch fachlich hohe Anforderungen an unsere Tätigkeit. Selbst beim Streit um kleinere Beträge kann es durchaus auch um grundsätzliche Fragen gehen. Einen gerechten Ausgleich zu finden, ist manchmal nicht leicht, aber wenn es gelingt, sehr befriedigend.



Das Schlichtungsverfahren des Bankenverbandes wird aufgrund der Finanzkrise und des dadurch eingetretenen Vertrauensverlustes mittlerweile von so vielen Bankkunden in Anspruch genommen, dass es ein ganz außerordentliches Engagement der Ombudsleute erfordert. In fachlicher Hinsicht führt das zu hohen Anforderungen, zumal es auch beim Streit um kleinere Beträge um grundsätzliche Rechtsfragen gehen kann.

Nicht immer kann den Beschwerdeführern geholfen werden, denn sie haben auch nicht immer Recht. Oft ist auch – gerade beim Vorwurf fehlerhafter Anlageberatung – der Sachverhalt in wesentlichen Punkten streitig und könnte nur durch eine Beweisaufnahme geklärt werden, die jedoch im Schlichtungsverfahren nur in Form des Urkundenbeweises möglich ist. Aber auch in solchen Fällen ist manchmal ein Vergleichsvorschlag hilfreich und kann, wenn ihn die Parteien akzeptieren, zum Rechtsfrieden beitragen.



Vita in Auszügen: Dr. Gerda Müller

Jahrgang	1944
Jura-Studium	1963 bis 1967 in Würzburg und Heidelberg
Abschluss	1970 Zweite Juristische Staatsprüfung in Düsseldorf 1972 Promotion
Tätigkeiten	1971 bis 1977 Richterin beim Amts- und Landgericht Mannheim 1979 Abordnung als Richterin zum OLG Hamm 1980 Ernennung zur Richterin am OLG Ab 1988 Stellvertretende Vorsitzende im Senat für Anwalts- und Notarhaftung, Mitglied des Justizprüfungsamts für die Zweite Juristische Staatsprüfung 1991 Ernennung zur Richterin am Bundesgerichtshof (BGH) 2000 Ernennung zur Vorsitzenden Richterin 2005 Ernennung zur Vizepräsidentin des BGH (weiterhin Vorsitzende des VI. Zivilsenats)
Ombudsfrau	Seit 1. August 2009

Kompetenz. Umsicht.



Angelika Lange:

Wir Ombudsleute versuchen einen gerechten Ausgleich für die verschiedenen Interessen zu finden. Unser Schlichtungsspruch birgt für die Bank auch die Chance, das Vertrauen des Kunden wiederzugewinnen.



Das Verhältnis von Kunde und Bank basiert auf Vertrauen. Wie in jeder Geschäftsbeziehung gibt es auch hier verschiedene Interessen. Der Bankkunde wünscht sich eine zufriedenstellende Geldanlage und die Bank ein gutes Geschäft. Häufig bemühen sich Banken, Meinungsverschiedenheiten frühzeitig beizulegen. Dennoch gibt es Konflikte, die großen Ärger bei den Beteiligten verursachen, so dass eine einvernehmliche Lösung zunächst nicht möglich erscheint. In diesem Fall kann der Kunde Hilfe beim neutralen Ombudsmann suchen und darauf vertrauen, dass sein Fall mit der nötigen fachlichen Expertise und Umsicht behandelt wird. Im Verfahren können zudem Lösungen gefunden werden, die in einer gerichtlichen Entscheidung so nicht getroffen werden können. Wird der Schlichtungsspruch am Ende von allen Beteiligten getragen, birgt er für die Bank auch die Chance, das Vertrauen des Kunden wiederzugewinnen.



Vita in Auszügen: Angelika Lange

Jahrgang	1945
Jura-Studium	1964 bis 1970 in Marburg und Göttingen
Abschluss	1973 Zweite Juristische Staatsprüfung in Hannover
Tätigkeiten	1974 Richterin auf Probe am Landgericht Göttingen, Staatsanwaltschaft Hannover 1977 Richterin am Landgericht Bochum 1978 Richterin am Landgericht Gießen 1994 Richterin am Oberlandesgericht Frankfurt am Main, Verwendung in Zivilsenaten, im Staatsschutzsenat, Senat für Familiensachen, Wahrnehmung der Aufgaben des Vorsitzenden von 2002 bis 2005 2005 bis 2010 Stellvertretende Vorsitzende eines Senats mit dem Schwerpunkt Banksachen unter Wahrnehmung der Aufgaben des Vorsitzenden von 2009 bis 2010 Seit 1989 Mitglied des Justizprüfungsamts beim Hessischen Ministerium der Justiz Seit 1997 Mitglied und seit 2008 Vorsitzende der Disziplinarkammer der Evangelischen Kirche in Hessen und Nassau
Ombudsfrau	Seit 1. September 2011

Fairness. Professionalität.



Horst-Diether Hensen:

Im zwölften Jahr meiner Tätigkeit als Ombudsmann waren Fehlerberatungen bei Geldanlagen das vorherrschende Beschwerdethema. Um den in Vertrauen zu ‚ihrer‘ Bank enttäuschten, ratlosen und oft verzweifelten Kunden zu helfen, sind dem Ombudsmann enge Grenzen gesetzt.



Die außergerichtliche Möglichkeit des Schlichtungsverfahrens durch Ombudsleute findet seit ihrer Einführung 1992 die breite Akzeptanz der Privatkunden. So sind in 20 Jahren Verfahrenspraxis über 56.000 Beschwerden (Stand Ende 2011) eingereicht worden. Diese Beschwerden betreffen durchgängig alle Bereiche des Bankgeschäfts. Im Vordergrund bleibt der Dienstleistungsgedanke: Nicht allgemeine Schlichtungsgrundsätze sind Ziel des Verfahrens, vielmehr gilt das Augenmerk der individuellen Problematik jedes einzelnen Falls mit dem Ziel einer fairen Lösung auf der Basis professioneller Entscheidungen.



Vita in Auszügen: Horst-Diether Hensen

Jahrgang	1931
Jura-Studium	1953 bis 1956 in Kiel und Berlin
Abschluss	1960 Zweite Juristische Staatsprüfung in Hamburg
Tätigkeiten	1961 Gerichtsassessor bei der Staatsanwaltschaft Hamburg 1964 Amtsgerichtsrat in Hamburg 1970 Richter am Hanseatischen Oberlandesgericht Hamburg 1980 Vorsitzender Richter am Hanseatischen Oberlandesgericht Hamburg 1987 bis 1996 Vizepräsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts Hamburg Präsident des Landesjustizprüfungsamtes Seit 1972 schiedsrichterliche Tätigkeiten
Ombudsmann	Seit 1. Mai 2000

Einblick. Objektivität.



Werner Weiß:

Auch wenn nicht immer alle Erwartungen an den Schiedsspruch erfüllt werden können, das Ombudsmannverfahren ist wichtig, vor allem für die Beschwerden, die anderenfalls den Weg zu den Gerichten nicht finden würden.



Schlichten statt richten – den Ombudsleuten kommt eine tragende Rolle im Zusammenspiel von Dienstleistungsgedanke und Kundenorientierung der privaten Banken zu. Die Möglichkeit, im außergerichtlichen Schlichtungsverfahren Missverständnisse frühzeitig auszuräumen, wird ergänzt durch die Chance zur regelmäßigen Kontrolle ihres eigenen Leistungssystems. Für den einzelnen Kunden liegen die Vorteile auf der Hand: Er hat mit dem objektiven Schlichtungsverfahren nicht nur ein kostenfreies, sondern auch ein risikoloses Angebot, seine Ansprüche geltend zu machen. Denn sollte die Entscheidung des Ombudsmannes nicht in seinem Sinne sein, bleibt es ihm überlassen, den Weg ans Gericht anzutreten. Doch ist seine Beschwerde beim Ombudsmann erfolgreich, kommt er zügig und unkompliziert zu seinem Recht, denn die Banken haben sich verpflichtet, bis zu einem Wert des Beschwerdegegenstands von 5.000 € den Schlichtungsanspruch zu akzeptieren.



Vita in Auszügen: Werner Weiß

Jahrgang	1936
Jura-Studium	1956 bis 1960 in München
Abschluss	1965 Zweite Juristische Staatsprüfung in München
Tätigkeiten	1965 Gerichtsassessor im Bayerischen Staatsministerium der Justiz 1970 bis 1971 Amtsgerichtsrat am Amtsgericht München 1975 bis 1976 Vorsitzender Richter am Landgericht München II 1984 bis 1988 Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht München Seit 1975 Obmann diverser privater Schiedsgerichte 1988 bis 2001 Ministerialdirigent im Bayerischen Staatsministerium der Justiz
Ombudsmann	Seit 1. Juli 2001

Sachlichkeit. Unabhängigkeit.



Dr. Gerhart Krefz:

Wir Ombudsleute entscheiden im Interesse aller Beteiligten in völliger richterlicher Unabhängigkeit. In geeigneten Fällen versucht der Ombudsmann, eine verfahrenre Situation durch den Vorschlag sinnvoller Lösungsmöglichkeiten im Vergleichswege zu bereinigen.



Wie bei der Ausübung des Richteramts ist auch bei der Schlichtung durch den Ombudsmann die Unabhängigkeit der Entscheidung von größter Bedeutung. Nach einer formalen Prüfung durch die Kundenbeschwerdestelle lauten die Kriterien für die Verfahrenszulassung „Zuständigkeit des Ombudsmannsystems und Vollständigkeit der Unterlagen“. Zusätzlich ist eine Versicherung des Beschwerdeführers nötig, in der betreffenden Streitigkeit weder ein Gericht noch eine Streitschlichtungsstelle oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, angerufen zu haben. Darüber hinaus darf auch kein gerichtlicher Vergleich mit der Bank abgeschlossen worden sein. Ist die Beschwerde für das Verfahren des Ombudsmannes geeignet, erlässt dieser einen Schlichtungsspruch. Die Grundlage dafür bilden gesetzliche Bestimmungen unter der Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen. Sachliche Entscheidungen auf einer fairen Basis für beide Seiten zu treffen ist und bleibt die Prämisse dieses Verfahrens.



Vita in Auszügen: Dr. Gerhart Krefz

Jahrgang	1939
Jura-Studium	1958 bis 1963 in Göttingen, Berlin und Heidelberg
Abschluss	1968 Zweite Juristische Staatsprüfung in Düsseldorf 1968 Promotion
Tätigkeiten	1970 bis 1972 Gerichtsassessor im nordrhein-westfälischen Justizdienst 1972 Landgerichtsrat in Bonn 1979 Richter am Oberlandesgericht Köln 1988 Ernennung zum Richter am Bundesgerichtshof (BGH) 1995 Stellvertretender Vorsitzender Richter am BGH 2000 bis 2004 Vorsitzender Richter des IX. Zivilsenats des BGH
Ombudsmann	Seit 1. Oktober 2004

Durchsetzungsvermögen. Akzeptanz.



Ekkehard Bombe:

Die wachsende Zahl der Beschwerden zeigt, dass das Schlichtungsverfahren für Kunden und Banken immens an Bedeutung gewonnen hat. Seine Akzeptanz ist entscheidend für den Erfolg unserer Tätigkeit.



Kunden wie Banken bringen dem Ombudsmannverfahren der privaten Banken großes Vertrauen entgegen. Entscheidend für dieses Vertrauen und die hohe Akzeptanz der getroffenen Entscheidungen sind die Ombudsleute selbst: Bei den Schlichtern handelt es sich um ehemalige hohe Richter oder Ministerialbeamte, die mit ihrer Persönlichkeit und ihrer ausgewiesenen fachlichen Kompetenz für die Unabhängigkeit des Verfahrens stehen. Sie besitzen das Durchsetzungsvermögen, um Meinungsverschiedenheiten zwischen Banken und ihren Kunden möglichst schnell und reibungslos beilegen zu können. Denn es kann vorkommen, dass angesichts der Vielzahl und Komplexität heutiger Finanzdienstleistungen gelegentlich Konflikte und Störungen auftreten. Hier hilft das auf Ausgleich und Befriedung angelegte außergerichtliche Streitschlichtungsverfahren. Denn nur die Zufriedenheit der Kunden kann der Schlüssel zu einer langfristig erfolgreichen Geschäftsbeziehung sein.



Vita in Auszügen: Ekkehard Bombe

Jahrgang	1939
Jura-Studium	1960 bis 1964 in Frankfurt am Main
Abschluss	1968 Zweite Juristische Staatsprüfung in Wiesbaden
Tätigkeiten	1968 bis 1971 Richtersassessor im hessischen Justizdienst 1974 Richterlicher Personalreferent beim Landgericht Frankfurt am Main 1979 Abordnung an das Oberlandesgericht in Frankfurt am Main 1980 Vorsitzender Richter am Landgericht Frankfurt am Main 1988 bis 1994 Abordnung an das Hessische Ministerium der Justiz 1994 bis 2004 Präsident des Landgerichts Wiesbaden 2001 bis 2004 Richterliches Mitglied am Staatsgerichtshof des Landes Hessen
Ombudsmann	Seit 1. Januar 2006

Neutralität. Gerechtigkeit.



Dr. Rainer Mößinger:

Der Kunde kann darauf vertrauen, dass seine Angelegenheit mit richterlicher Neutralität und Umsicht behandelt wird. Ziel des Verfahrens ist eine schnelle und unbürokratische Lösung des Konflikts. Das erspart den Beteiligten nicht nur Ärger, sondern auch die Kosten und Mühen eines Gerichtsverfahrens.



Urteile und gütliche Einigungen vor Gericht sind der eine Weg, zu einer Entscheidung zu kommen. In vielen Fällen ist dies auch der einzig richtige Weg. Oftmals ist dies aber mit nicht geringem Aufwand für alle Beteiligten verbunden. Die Erfahrung zeigt: Viel Ärger und Kosten könnten gespart werden, wenn ein Vermittlungsversuch schon im Vorfeld einer gerichtlichen Auseinandersetzung gesucht würde. Dies ist eine ganz wesentliche Aufgabe für einen Ombudsmann. Dabei muss klar sein: Die jeweilige Sache muss frei von Vorurteilen oder Einflüssen Dritter beurteilt werden. Dafür steht auch das Ombudsmannverfahren des Bankenverbandes.



Vita in Auszügen: Dr. Rainer Mößinger

Jahrgang	1945
Jura-Studium	1964 bis 1969 in Frankfurt am Main, München und Washington D.C.
Abschluss	1973 Promotion 1974 Zweite Juristische Staatsprüfung
Tätigkeiten	1974 bis 1979 Richter am Landgericht Frankfurt am Main 1981 Ernennung zum Richter am OLG unter Abordnung in das Hessische Ministerium der Justiz Ab 1986 Prüfer im Ersten Juristischen Staatsexamen 1990 bis 1996 Vizepräsident des Landgerichts Hanau 1996 bis 2000 Präsident des Landgerichts Fulda 2000 bis 31. Mai 2010 Präsident des Landgerichts Hanau Seit 2003 auch stellvertretendes Mitglied des Hessischen Staatsgerichtshofs
Ombudsmann	Seit 1. Juni 2010



2 Die Verbraucherpolitik des Bankenverbandes

2.1 Der Ombudsmann als Säule des verbraucherpolitischen Gesamtkonzeptes

Das Ombudsmannverfahren ist ein Kernstück des von den privaten Banken erarbeiteten verbraucherpolitischen Gesamtkonzeptes²⁾, das den Verbraucher in den Fokus der Öffentlichkeitsarbeit des Bankenverbandes stellt. Verbraucherpolitik ist integraler Bestandteil einer Wirtschaftspolitik, die auf Wettbewerb und Eigeninitiative ebenso wie auf Markttransparenz und Entscheidungsautonomie setzt. Die Banken haben die zunehmende Bedeutung der Verbraucherpolitik erkannt und sind sich der daraus erwachsenden Verantwortung bewusst. Sie wissen, dass das Leitbild des informierten und mündigen Verbrauchers nicht nur Anforderungen an diesen, sondern auch an seine Geschäftspartner stellt. Seit geraumer Zeit verfolgen sie daher ein verbraucherpolitisches Gesamtkonzept, das auf folgenden Bausteinen beruht:

Verbraucherbildung

Zum Zwecke der Verbraucherbildung hat es sich der Bankenverband zum Ziel gesetzt, junge Menschen frühzeitig für wirtschaftliche Zusammenhänge zu interessieren. Aus diesem Grund bietet der Verband Lehrern und Schülern in zielgruppengerechter Form ein umfangreiches Informationsprogramm zum Thema Wirtschaft an. Hervorzuheben ist die Entwicklung eines detaillierten Lehrplans für ein Schulfach Wirtschaft. Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit stellt der Bankenverband darüber hinaus zur Kundeninformation regelmäßig anbieterunabhängige Informationen zu Themen rund um die Finanzen zur Verfügung.

Verbraucherinformation

Grundlage für eine sachgerechte und eigenverantwortliche Entscheidung eines Verbrauchers ist die Verfügbarkeit von angemessenen Informationen. Eine sachgerechte und allgemein verständliche Aufklärung über Produkte und deren Bedingungen versetzt den Verbraucher in die Lage, selbst wirtschaftliche Entscheidungen zu treffen und für diese die Verantwortung zu übernehmen. Dem hieraus resultierenden Informationsbedarf begegnet der Bankenverband zum einen durch allgemeine Verbraucherinformationen, wie Publikationen im Rahmen der Reihe „fokus:verbraucher“. Zum anderen erhalten die Verbraucher im Zusammenhang mit dem Abschluss eines Vertrages spezielle, auf das jeweilige Geschäft bezogene Informationen von der Bank.

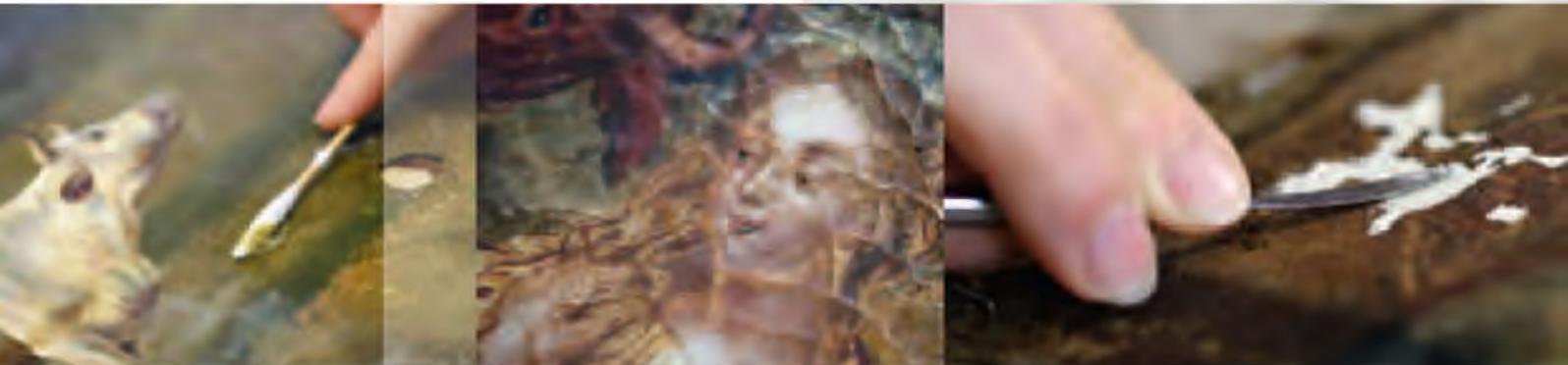
Transparente Vertragsgestaltung

Für eine transparente Vertragsgestaltung ist es erforderlich, dass Rechte und Pflichten von Bank und Kunde für beide Seiten fair geregelt und überschaubar vermittelt werden. Dies geschieht durch den individuellen Inhalt des Vertrags, den der Kunde mit der Bank abschließt, sowie darüber hinaus durch die Vereinbarung Allgemeiner Geschäftsbedingungen (AGB). Die AGB-Banken werden vom Bankenverband kontinuierlich auf ihre Konformität mit Gesetzgebung und Rechtsprechung und auf ihre Aktualität geprüft. Neue AGB werden mit Verbraucherschutzorganisationen und dem Bundeskartellamt erörtert.

2) Die Einzelheiten des verbraucherpolitischen Gesamtkonzeptes sind in der Broschüre „Banken und Verbraucher“ aus der Publikationsreihe „fokus:verbraucher“ dargestellt, die auf der Internetseite des Bankenverbandes heruntergeladen werden kann.

Außergerichtliche Streitschlichtung durch das Ombudsmannverfahren

Das Verfahren ist eine allgemein anerkannte, unbürokratische und schnelle Möglichkeit, Meinungsverschiedenheiten durch den Ombudsmann beizulegen. Durch die Unentgeltlichkeit des Verfahrens können die rechtsuchenden Kunden in Verbraucherrechtsstreitigkeiten hohe Gebühren für die Vertretung vor Gericht sowie lange Wartezeiten bis zu einer Entscheidung vermeiden. Vorzug des Ombudsmannverfahrens ist es letztlich, den beteiligten Banken und Verbrauchern einen Weg zu eröffnen, Streitigkeiten aus der Geschäftsverbindung auf gütlichem Wege, ohne die Einschaltung von Gerichten, durch einen neutralen Dritten zu bereinigen.





2.2 Transparenz als Vertrauensgrundlage

Durch die Krise an den Finanzmärkten sind viele Anleger und Bankkunden verunsichert. Es gilt, dieses Vertrauen wiederzugewinnen. Transparenz und Information sind unverzichtbare Voraussetzungen dafür. Die Ombudsleute sind sich ihrer Verantwortung als Bindeglied zwischen Kunde und Bank bewusst und stellen sich seit Jahren der kritischen Öffentlichkeit.

- Neutralität und Unabhängigkeit der Ombudsleute sind für das Schlichtungsverfahren unabdingbar. Vor der Bestellung eines neuen Ombudsmannes werden deshalb die Verbraucherverbände beteiligt. Der Bankenverband informiert die Verbraucherzentrale Bundesverband über die Person, die zum Ombudsmann bestellt werden soll. Trägt sie Tatsachen vor, die aus ihrer Sicht gegen die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person sprechen, kann die Bestellung eines Ombudsmannes nicht erfolgen. Einen solchen Fall hat es seit der Einführung des Verfahrens allerdings nicht gegeben.
- Das im Grundgesetz verankerte Prinzip des rechtlichen Gehörs (Art. 103 Abs. 1 Grundgesetz) wird auch im Ombudsmannverfahren gewahrt. Der Anspruch auf rechtliches Gehör gibt jedem, der an einem gerichtlichen Verfahren beteiligt ist, das Recht, sich über den Verfahrensstoff zu informieren und sich in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht hinreichend zu äußern. Auf diese Weise erlangen sowohl der Beschwerdeführer als auch die Bank umfassend Kenntnis von dem Vortrag des Verfahrensgegners.



- Zu transparenten Verträgen als Grundlage der Kunde-Bank-Beziehung zählt eine verständliche Vermittlung von Rechten und Pflichten der Vertragsparteien. Zwar ist dies nicht immer einfach, denn oftmals müssen juristisch geprägte Formulierungen aus Gesetzen in Vertragstexten wiederholt oder es muss entsprechend darauf Bezug genommen werden. Doch sind die privaten Banken bestrebt, durch begleitende Erläuterungen Klarheit über den Inhalt zu gewährleisten. Auch der Ombudsmann erfüllt durch seine Erläuterungen im Schlichtungsprozess eine ähnliche Aufgabe, indem er dem Kunden Vertragsbedingungen oder Produktinformationen in verständlicher Sprache darlegt. Auch wenn eine Entscheidung nicht zugunsten des Kunden ausfällt, so führt die darin erteilte verbraucherfreundlich formulierte Begründung dazu, dass die Kunden die Entscheidung der Bank besser nachvollziehen können.
 - Auch Zahlen sprechen eine Sprache. Zahlenmaterial wird beispielsweise im Rahmen des Zentralen Kreditausschusses zu der Thematik „Girokonto für jedermann“ zusammengetragen und der Bundesregierung zur Verfügung gestellt.
 - Der Ombudsmann steht in der Öffentlichkeit. Der jährlich veröffentlichte Tätigkeitsbericht stellt in diesem Kontext ein wesentliches Medium dar. Insbesondere die im Tätigkeitsbericht in anonymisierter Form veröffentlichten Schlichtungssprüche der Ombudsleute spiegeln die Vielfalt der Sachverhalte wider. Informationen rund um das Verfahren werden über die Internetseite www.bankenombudsmann.de bereitgestellt. Schließlich
- wird über das Ombudsmannverfahren regional und überregional in der Tagespresse, in Fachzeitschriften oder in den elektronischen Medien berichtet.
- Auf europäischer und internationaler Ebene findet ein fachlicher Austausch statt. Die Schlichtungsstelle ist regelmäßig bei den FIN-NET-Fachtagungen vertreten (siehe 2.3) und steht ausländischen Delegationen zur Verfügung.



2.3 Verbraucherschutz auf EU-Ebene: FIN-NET

Auf europäischer Ebene gehört der Ombudsmann der privaten Banken dem von der Europäischen Kommission initiierten FIN-NET (Consumer Complaints Network for Financial Services) seit dessen Gründung am 1. Februar 2001 an, das zurzeit 56 anerkannte Schlichtungseinrichtungen im Finanzdienstleistungsbereich der Europäischen Union miteinander vernetzt. Das FIN-NET soll insbesondere die Lösung solcher Fälle erleichtern, bei denen der Dienstanbieter in einem anderen Mitgliedstaat als dem Wohnsitzland des Verbrauchers niedergelassen ist. Auf diese Weise werden langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren vermieden.

Die Mitglieder des FIN-NET leisten Beschwerdeführern bei grenzüberschreitenden Sachverhalten Hilfestellung, indem sie die Beschwerdeführer an die für sie zuständige Schlichtungseinrichtung verweisen. Dabei kann sich der Beschwerdeführer zunächst an die für Finanzdienstleistungen zuständige Schlichtungsstelle in seinem Wohnsitzland wenden. Von dieser Stelle erhält er Informationen über das Netz für außergerichtliche Beschwerden im Finanzbereich.

Das FIN-NET wird nicht in hohem Maße von den Verbrauchern in Anspruch genommen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass grenzübergreifende Bankgeschäfte – nicht nur wegen sprachlicher Barrieren – noch in geringem Umfang getätigt werden. So sind im Jahre 2011 in diesem Bereich lediglich 49 Beschwerden eingegangen. 39 grenzüberschreitende Beschwerden wurden bei der Kundenbeschwerdestelle als nächstgelegenes

System³⁾ eingereicht und an das zuständige System weitergeleitet. Acht Beschwerden gingen im Ombudsmannverfahren als zuständigem System⁴⁾ ein.

FIN-NET | www.fin-net.eu



3) Das „nächstgelegene System“ im Sinne des FIN-NET ist eine Streitschlichtungseinrichtung für den entsprechenden Finanzdienstleistungsbereich im Wohnsitzstaat des Verbrauchers, die nicht notwendigerweise das „zuständige System“ sein muss.

4) Das „zuständige System“ im Sinne des FIN-NET ist die für die betreffenden Finanzdienstleistungen zuständige Streitschlichtungseinrichtung des Landes, in dem der Anbieter der Dienstleistung seinen Sitz bzw. seine Niederlassung hat.

2.4 Europarechtliche Regulierung von Streitschlichtungsverfahren

„Teuer, zeitaufwändig und bürokratisch“ – so schätzen nach einer Veröffentlichung der Europäischen Kommission aus dem Jahre 2011⁵⁾ Verbraucher Gerichtsverfahren ein. Auch wenn diese subjektive Bewertung oftmals nicht zutreffen dürfte, deutet sie doch auf den Wunsch nach einem einfachen Zugang zum Rechtssystem hin.

Mit der Berufung ihres ersten Ombudsmanns haben die privaten Banken schon im Jahre 1992 als Vorreiter in der deutschen Finanzwirtschaft Bestrebungen auf europäischer Ebene aufgegriffen, Gerichtsverfahren durch außergerichtliche Schlichtungsverfahren zu ergänzen und damit den „Zugang zum Recht“ zu erleichtern. Bereits 1990 hatte die Europäische Kommission in einer Empfehlung zur Transparenz der Bankkonditionen bei grenzüberschreitenden Finanztransaktionen die EU-Mitgliedstaaten aufgefordert, Schlichtungsstellen für Streitigkeiten bei grenzüberschreitenden Zahlungen einzurichten. Inzwischen enthalten die für die Kreditwirtschaft relevanten EU-Richtlinien regelmäßig den an die EU-Mitgliedstaaten gerichteten Auftrag, „die Einrichtung oder die Weiterentwicklung angemessener und wirksamer außergerichtlicher Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren für die Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten“ zu fördern. Aus „Best Practice“ ist ein Standard geworden.

Im Jahre 1998 hat die Europäische Kommission Mindeststandards für außergerichtliche Schlichtungsstellen empfohlen. Gefordert wird unter anderem, dass den Parteien ein Mindestmaß

an Qualitätsgarantien, wie Unabhängigkeit und Transparenz, geboten werden muss. Die Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken entsprach bereits weitestgehend dem Anforderungsprofil der Europäischen Kommission. Sie musste nur in Randbereichen angepasst werden. So legt die Kommission in ihrer Empfehlung neben der fachlichen Eignung aus verständlichen Gründen gesteigerten Wert auf die Unabhängigkeit der Personen, die zu Schlichtern berufen werden sollen. Ihnen kommt die neutrale Position der Vermittlung zwischen den streitenden Parteien zu. Wenn ihre Bemühungen um eine Streitschlichtung und Befriedung im konkreten Vertragsverhältnis mit der Möglichkeit der weiteren Fortsetzung der vertraglichen Beziehungen Erfolg haben sollen, dann setzt dies auf beiden Seiten Vertrauen in die Neutralität des Ombudsmannes voraus. Es muss ausgeschlossen sein, dass aufgrund seines beruflichen Werdegangs der Eindruck entstehen könnte, er stünde einer der Parteien mental oder interessenmäßig nahe. Wenn als Schlichter – wie im Ombudsmannverfahren der privaten Banken üblich – pensionierte Berufsrichter berufen werden, lässt sich dieser Verdacht von vornherein vermeiden. Gleichwohl wurde in der Verfahrensordnung ausdrücklich festgelegt, dass als Ombudsmannkandidat nur in Betracht kommt, wer in den letzten drei Jahren vor seiner Berufung nicht im Bankenverband oder in einem Kreditinstitut tätig war.

Aus Sicht der Europäischen Kommission ist es für den grenzüberschreitenden Absatz von Finanzdienstleistungen im Binnenmarkt eine wesentliche Voraussetzung, dass bei Rechtsstreitigkeiten zwischen Finanzdienstleistern und Verbrauchern schnelle, effektive und kostengünstige außergerichtliche

5) Arbeitsdokument der Kommissionsdienststellen „Zusammenfassung der Folgenabschätzung – Begleitunterlage zum Vorschlag für eine Richtlinie über alternative Streitbeilegung und zum Vorschlag für eine Verordnung über Online-Streitbeilegung“ vom 29. November 2011, SEK (2011) 1409 endg., S. 3.

Streitschlichtungsmöglichkeiten bestehen. Daher hat sie Anfang 2001 ein Netzwerk zur Behandlung von grenzüberschreitenden Beschwerden für Finanzdienstleistungen (Consumer Complaints Network for Financial Services – FIN-NET) im Europäischen Wirtschaftsraum (Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) initiiert. Kundenbeschwerden sollen möglichst rasch die zuständige Schlichtungsstelle erreichen. Das FIN-NET, zu dessen Gründungsmitgliedern der Ombudsmann der privaten Banken zählt, beruht auf einer freiwilligen Vereinbarung der dem Netzwerk angeschlossenen Streitschlichtungseinrichtungen. Kern der mit der Vereinbarung dokumentierten Kooperation ist, dass bei grenzüberschreitenden Sachverhalten eine im Verbraucherland angerufene unzuständige Schlichtungseinrichtung die Beschwerde an das zuständige Schlichtungssystem im Ausland weiterleitet. Eine an sich selbstverständliche Verfahrensweise, die im Ombudsmannverfahren der privaten Banken schon seit Jahren praktiziert wird.

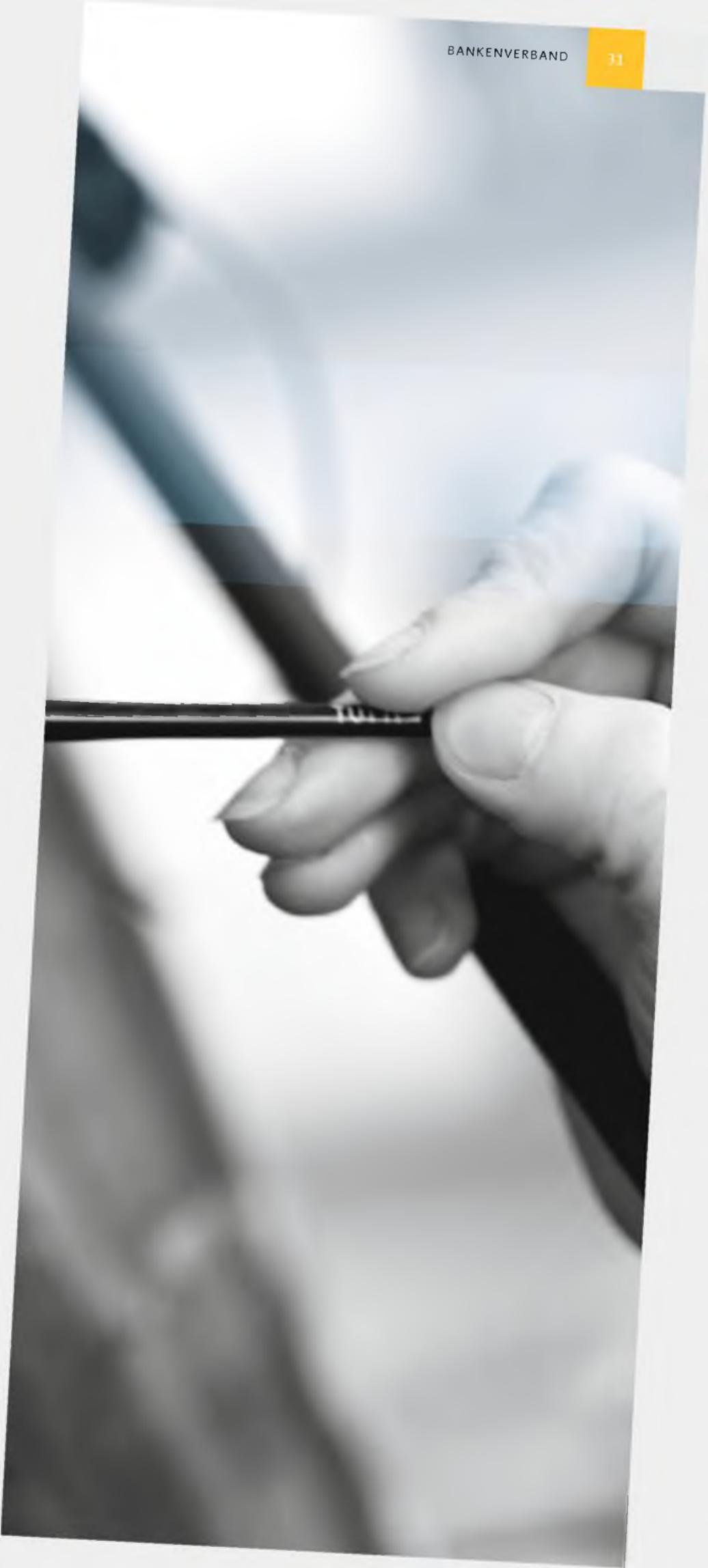
Die Bestrebungen der Europäischen Kommission, außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren im Bereich der Finanzwirtschaft zu fördern, haben zweifellos gefruchtet: Mittlerweile verfügen fast alle EU-Mitgliedstaaten über außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren für diesen Bereich. Im FIN-NET wird dies schnell augenfällig, gehören ihm doch mittlerweile über 50 Schlichtungseinrichtungen an.

Nach dem von der Europäischen Kommission Ende 2011 vorgelegten Vorschlag für eine Richtlinie über alternative Streitbeilegung sollen die EU-Mitgliedstaaten sicherstellen, dass für alle vertraglichen Streitigkeiten zwischen einem Ver-

braucher und einem Unternehmer außergerichtliche Streit-schlichtungsverfahren zur Verfügung stehen. Diese Verfahren müssen bestimmte „Mindeststandards“ erfüllen – zum Beispiel hinsichtlich der Qualifikation und Unabhängigkeit der Schlichter sowie der Verfahrensdauer. Mit der von der Europäischen Kommission vorgeschlagenen Verordnung über Online-Streitbeilegung soll eine EU-weite Online-Plattform zur Förderung der außergerichtlichen Beilegung von grenzüberschreitenden Streitigkeiten bei Online-Käufen errichtet werden.

Das Bestreben der Europäischen Kommission, alternativen Formen der Streitbeilegung in der EU zu einer stärkeren Verbreitung zu verhelfen, ist zu begrüßen. Verfahren zur eigenverantwortlichen, praxisnahen und effizienten Konfliktlösung sollten Verbrauchern nicht nur in der Finanzwirtschaft zur Verfügung stehen. Grundsätzlich sachgerecht ist es auch, für diese Verfahren – wie bereits 1998 empfohlen – Mindeststandards vorzusehen. Demgegenüber sollte der EU-Gesetzgeber davon absehen, den Verfahrensgang zu stark zu formalisieren und damit letztlich Parallelinstitutionen neben den staatlichen Gerichten zu schaffen. Hier geht der oben genannte Richtlinienvorschlag partiell zu weit. Streitschlichtungsstellen sollten keine Neben- oder Ersatzgerichte werden. Aus guten Gründen sind sie ein freiwilliges Angebot von Unternehmen an ihre Kunden, unabhängig von einem gerichtlichen Zivilprozess Meinungsverschiedenheiten durch eine unabhängige und neutrale Stelle beilegen zu lassen. Eine zu weit gehende Verrechtlichung würde diesen Verfahren ihre größte Stärke nehmen: Hemmschwellen bei Verbrauchern auf der Suche nach ihrem Recht abzubauen.





3 Schlichtungsstelle

3.1 Verfahrensordnung als Grundlage

Der Ablauf des Ombudsmannverfahrens ist im Einzelnen in der im Anhang abgedruckten „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“ geregelt. Die Verfahrensordnung entspricht zum einen den Vorgaben der vom Bundesministerium der Justiz auf der Grundlage des § 14 Unterlassungsklagengesetz erlassenen Schlichtungsverfahrensverordnung (SchlichtVerfV); zum anderen sind die von der Europäischen Kommission aufgestellten Grundsätze für Einrichtungen, die für die Beilegung von Rechtsstreitigkeiten zuständig sind, im Ombudsmannverfahren verankert. Die bereits bei Einführung des Ombudsmannverfahrens im Jahre 1992 geschaffenen Verfahrensregeln wurden zuletzt aufgrund der Umsetzung der EU-Zahlungsdiensterichtlinie und des damit zum 31. Oktober 2009 in Kraft getretenen neuen Zahlungsrechts sowie durch Änderungen der SchlichtVerfV an die aktuelle Rechtslage angepasst.

Der Ombudsmann ersetzt die im Unterlassungsklagengesetz – vormals im AGB-Gesetz – vorgesehene Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank. Das Bundesministerium der Justiz hat alsbald nach Inkrafttreten dieses Gesetzes im August 1999 das Ombudsmannsystem mit der öffentlich-rechtlichen Streitschlichtungsaufgabe auf diesem Gebiet betraut. Der Ombudsmann ist in diesem Zusammenhang zuständig für Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und den privaten Banken betreffend die Vorschriften über Zahlungsdienste (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches) sowie bei Streitigkeiten aus der Anwendung

der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen.

Soweit ein Bundesland von der Möglichkeit des § 15a EGZPO⁶⁾ Gebrauch macht, ist unter anderem bei Streitwerten bis maximal 750 € vor einer Klage ein Einigungsversuch bei einer Gütestelle nachzuweisen. Bei Differenzen mit einer Bank genügt die Anrufung des Ombudsmannes der privaten Banken diesen Anforderungen. Der Ombudsmann steht damit einer staatlich anerkannten Gütestelle gleich.

6) § 15a EGZPO (Einführungsgesetz zur Zivilprozessordnung) ist am 1. Januar 2000 in Kraft getreten. Diese Bestimmung eröffnet den Bundesländern die Möglichkeit, die Zulässigkeit bestimmter zivilrechtlicher Klagen von der vorherigen Durchführung eines außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahrens abhängig zu machen.

www.bankenombudsmann.de

Der Ombudsmann der privaten Banken im Internet

Unter www.bankenombudsmann.de finden sich alle Informationen zum Thema Ombudsmann der privaten Banken. So bietet zum Beispiel ein interaktiver Beschwerde-Check Hilfestellungen zur Überprüfung der Fragen, ob der Ombudsmann der privaten Banken für ein Anliegen zuständig ist und ob eine Beschwerde zulässig ist. Für die Einlegung einer Beschwerde steht ein Formular zum Download zur Verfügung.



The screenshot displays the website interface for the Ombudsman of private banks. At the top, the logo 'Bankenverband' is visible. Below it, a navigation menu includes 'Bankenverband | Themen | Presse | Publikationen | Service | Veranstaltungen | Social Media |'. A secondary menu lists 'Beschwerdestelle', 'Einlegensmöglichkeiten', 'Bankensuche', 'Staatstank-Service', 'Währungsrechner', 'Newsletter', 'FAQ', 'Wissens-Wort', and 'Glossar'. The main content area features the heading 'Ombudsmannverfahren der privaten Banken' and a photograph of a group of seven people in professional attire. To the right, a 'Rubriken' (Categories) sidebar lists various topics such as 'Häufige Fragen', 'Beschwerde-Check', 'Anlauf des Verfahrens', 'Ombudsmann', 'Einlegung einer Beschwerde', 'Publikationen', 'Beschwerdeverfahren', 'Hilfen für Verbraucher', 'Kontaktdaten nicht genannt', 'Beschwerdeverfahren', and 'Anlauf des Verfahrens'.



Das Team der Schlichtungsstelle
in der Besetzung des Jahres 2011

3.2 Anrufung des Ombudsmannes

Zur Bearbeitung der eingehenden Kundenbeschwerden ist bei der Geschäftsstelle des Bankenverbandes in Berlin eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet worden. Diese ist mit der Organisation des Verfahrens betraut und stellt gewissermaßen die „Geschäftsstelle“ der Ombudsleute dar. Die juristische Prüfung der Beschwerden liegt bei den Ombudsleuten selbst, die die Fälle eigenständig bearbeiten.

Das Schlichtungsverfahren steht in erster Linie Verbrauchern offen. Darüber hinaus können auch Firmen und Selbstständige das Verfahren in Anspruch nehmen, wenn es um eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich der Vorschriften über Zahlungsdienste (§§ 675c bis 676c BGB) geht. Das Ombudsmannverfahren kann nur durchgeführt werden, wenn der streitige Sachverhalt nicht bereits vor Gericht anhängig war oder während des Verfahrens von

dem Kunden anhängig gemacht wird. Auch darf sich mit dem streitigen Sachverhalt nicht bereits eine andere Schlichtungsstelle beschäftigt haben.

Der Ombudsmann ist ausschließlich für die mehr als 220 privaten Banken zuständig, die dem Bankenverband angehören und sich diesem Verfahren angeschlossen haben. Dazu gehören die Großbanken, die Regionalbanken, die Privatbankiers und die Auslandsbanken. Eine Liste der am Verfahren teilnehmenden Banken stellt der Bankenverband auf seiner Internetseite www.bankenverband.de zur Verfügung. Beschwerden, die Volksbanken und Raiffeisenbanken, Sparkassen oder andere öffentliche Banken betreffen, werden an die entsprechenden Kundenbeschwerdesysteme dieser Bankengruppen weitergeleitet oder es werden dem Beschwerdeführer Informationen über die zuständige Beschwerdeeinrichtung zur Verfügung gestellt. Die für diese Kreditinstitute bestehenden Schlichtungsstellen sind im Anhang aufgeführt.

3.3 Verfahrensablauf

Die Verfahrensordnung legt folgenden Ablauf fest:

Einlegung der Beschwerde

Das Ombudsmannsystem sieht ein schriftliches Verfahren vor. Ist ein Beschwerdeführer der Ansicht, durch das Verhalten seiner Bank einen Vermögensnachteil erlitten zu haben, kann er hierzu den Ombudsmann anrufen. Dies gilt auch, wenn eine Bank einem Verbraucher kein Girokonto – zumindest auf Guthabenbasis – einrichtet. Der Verbraucher muss der Kundenbeschwerdestelle eine schriftliche Beschwerde unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und Beifügung von Kopien der zum Nachweis seines Begehrens erforderlichen Unterlagen zuleiten. Er kann hierfür auf das Beschwerdeformular zurückgreifen, welches auf der Internetseite des Bankenverbandes bereitsteht.

Die Beschwerde sollte in deutscher Sprache abgefasst sein. Beschwerden in englischer und französischer Sprache können ebenfalls bearbeitet werden; der Verfahrenslauf kann sich jedoch durch die dann gegebenenfalls erforderlichen Übersetzungen verlängern.

Zuständigkeit der Kundenbeschwerdestelle

Die Kundenbeschwerdestelle nimmt zur Verfahrensbeschleunigung zunächst eine formale Prüfung vor, indem sie feststellt, ob die vom Beschwerdeführer genannte Bank am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Ist dies nicht der Fall, gibt sie die Beschwerde unter Benachrichtigung des Beschwerdeführers an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Ist der

Beschwerdegegner dem Schlichtungsverfahren nicht angeschlossen und hat er im Inland keine Niederlassung, verfügt aber über eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum⁷⁾ (EWR), informiert die Kundenbeschwerdestelle den Beschwerdeführer über etwaige dort bestehende Streitbeilegungsmöglichkeiten. Auf Antrag des Beschwerdeführers gibt sie die Beschwerde an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Fehlt es an einer zuständigen Schlichtungsstelle, wird

Die Kundenbeschwerdestelle

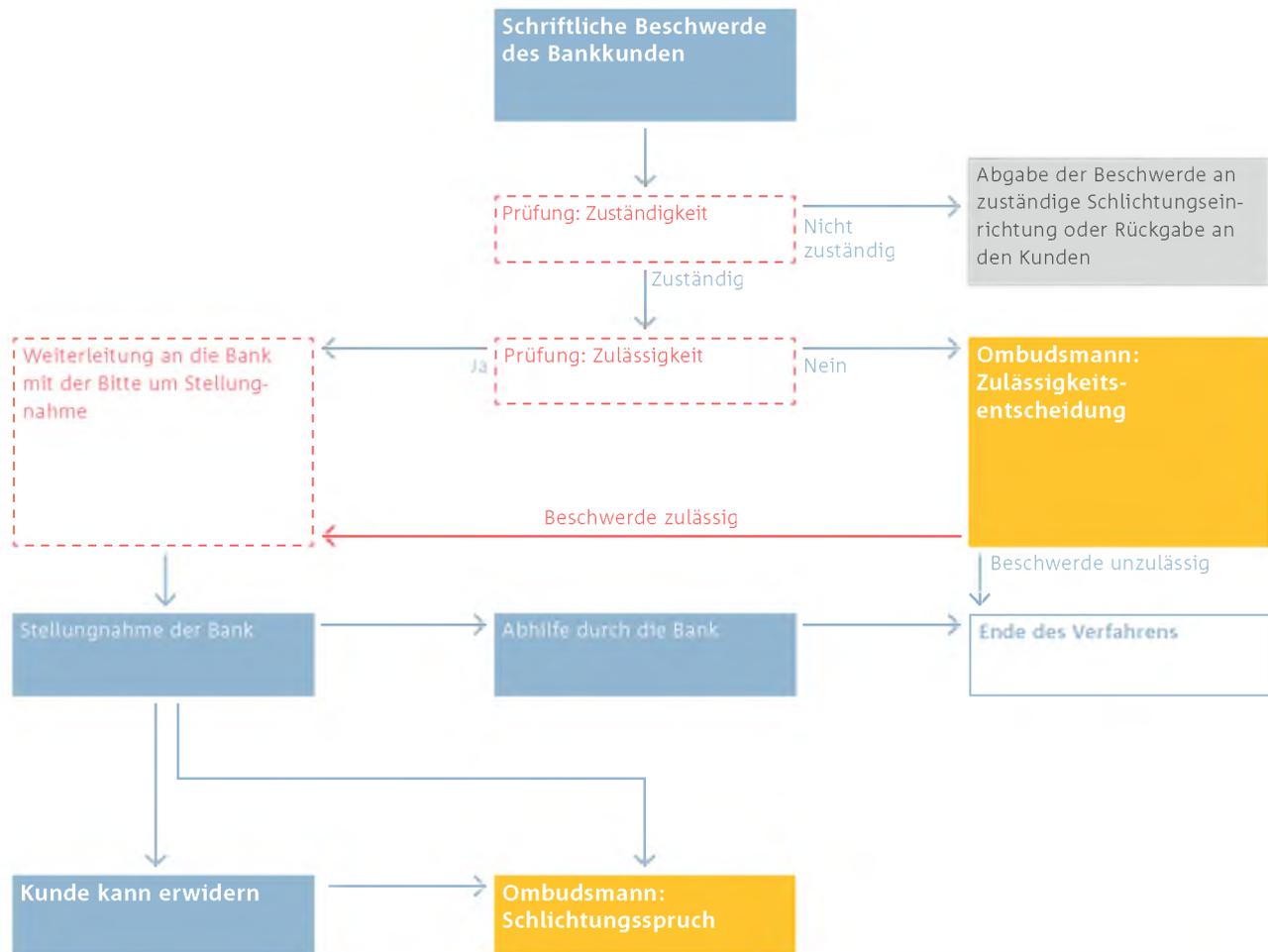
Die Kundenbeschwerdestelle nimmt zahlreiche telefonische Anfragen entgegen. Häufig erwarten die Kunden eine telefonische Rechtsberatung bzw. eine Stellungnahme zu den von ihnen geschilderten Problemen. Der Kundenbeschwerdestelle ist es allerdings nicht gestattet, Rechtsauskünfte zu erteilen oder Handlungsempfehlungen abzugeben.

Anschrift der Kundenbeschwerdestelle

Bundesverband deutscher Banken e.V.
Kundenbeschwerdestelle
Postfach 040307
10062 Berlin

7) Dem Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit an: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern.

Der Verfahrensablauf



die Beschwerde an den Beschwerdeführer zurückgegeben. Bei Kundenbeschwerden gegen Sparkassen werden die Beschwerdeführer über die Schlichtungsstellen im Sparkassenverbund informiert. Für Streitigkeiten zwischen Kunden und Sparkassen in Bayern, Berlin, in den neuen Bundesländern (mit Ausnahme von Thüringen) sowie in Bremen, Bremerhaven und Hamburg ist die seit dem 1. Januar 2009 tätige Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband zuständig. In allen übrigen Fällen erfolgt ein Hinweis auf die regionalen Schlichtungsstellen.

Ist das Ombudsmannsystem des Bankenverbandes für die Beschwerde zuständig, stellt die Kundenbeschwerdestelle fest, ob die vom Beschwerdeführer eingereichten Unterlagen für die Entscheidungsfindung durch den Ombudsmann vollständig sind, und bittet ihn – soweit erforderlich – um ergänzende Informationen. Wenn der Beschwerdeführer in seiner Beschwerde nicht versichert hat, dass er in der Streitigkeit noch kein Gericht, keine andere Schlichtungsstelle oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, angerufen und auch keinen außergerichtlichen Vergleich mit der Bank abgeschlossen hat, wird er um Abgabe einer solchen Erklärung gebeten.

Zulässigkeit der Beschwerde

Kommt die Kundenbeschwerdestelle bei der Vorprüfung zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde unzulässig ist, legt sie diese dem gemäß Geschäftsverteilungsplan (siehe Anhang) zuständigen Ombudsmann zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Die Beschwerde ist unzulässig, wenn der streitige Geschäftsvorfall der gewerblichen oder selbstständigen

beruflichen Tätigkeit des Beschwerdeführers zuzurechnen ist und der Streitgegenstand nicht den Anwendungsbereich der Vorschriften über Zahlungsdienste (§§ 675c bis 676c BGB) betrifft. Ein Schlichtungsverfahren findet ferner nicht statt, wenn der Streitgegenstand bereits in einem anderen Schlichtungs- bzw. Güteverfahren oder in einem Gerichtsverfahren anhängig war oder ist. Der Ombudsmann soll die Schlichtung des Weiteren ablehnen, wenn sie die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage beeinträchtigen würde. Die praktischen Erfahrungen zeigen, dass sich manchmal erst nach Anhörung der Bank herausstellt, dass eine Schlichtung nicht stattfinden kann. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war und die Bank sich mit ihrer Stellungnahme auf die Verjährung beruft.

Stellungnahme der Bank

Bei zulässigen Beschwerden wird die betreffende Bank zur Stellungnahme aufgefordert. Die Bank hat sich binnen eines Monats – gegebenenfalls mit einer Nachfrist von einem weiteren Monat – schriftlich zu der Beschwerde zu äußern. Bei eilbedürftigen Fällen, insbesondere bei Kontokündigungen oder wenn die Bank die Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis abgelehnt hat, wird die Beschwerde beschleunigt bearbeitet und die vorgesehene Frist zur Stellungnahme von einem Monat von der Bank in der Regel nicht ausgeschöpft. Die Stellungnahme der Bank wird dem Beschwerdeführer zur Kenntnisnahme übersandt. Falls die Bank der Beschwerde mit ihrer Stellungnahme nicht abhilft, kann sich der Beschwerdeführer hierzu binnen eines Monats äußern.

Entscheidung des Ombudsmannes

Sofern die Parteien kein Einvernehmen erzielen können, wird der Vorgang dem nach dem Geschäftsverteilungsplan zuständigen Ombudsmann vorgelegt. Der Ombudsmann kann zur Klärung des Sach- und Streitstandes eine ergänzende Stellungnahme der Parteien anfordern oder Auskünfte bei den Parteien, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Schlichtungsstelle im EWR einholen, wenn er dies für erforderlich hält. Eine Beweisaufnahme (zum Beispiel eine Vernehmung von Zeugen) führt er nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Urkunden angetreten werden. Gelangt der Ombudsmann zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde unzulässig ist oder nur nach einer weitergehenden Beweisaufnahme entschieden werden kann, sieht er mit einem entsprechenden Hinweis von einer Schlichtung ab. Anderenfalls erlässt er auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsspruch. Dieser kann auch in einen Vergleichsvorschlag münden, um die Meinungsverschiedenheit zwischen den Parteien einvernehmlich beizulegen.

Beschwert sich ein Verbraucher darüber, dass die Bank ihm kein Girokonto auf Guthabenbasis einrichtet, überprüft der Ombudsmann, ob die Bank die im Anhang abgedruckte Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“ beachtet hat.

Der Schlichtungsspruch ergeht schriftlich und wird den Parteien von den Ombudsleuten unverzüglich zugeleitet.

Beschwerdemanagement in der Bank

Die Beschwerden werden von der Kundenbeschwerdestelle des Bankenverbandes an die Geschäftsleitung der von der Beschwerde betroffenen Bank oder an eine von der Geschäftsleitung hierfür benannte Abteilung weitergeleitet. Hierdurch ist sichergestellt, dass die Beschwerde die für das Beschwerdemanagement der Bank zuständige Stelle unmittelbar erreicht und dort schnell und kompetent bearbeitet werden kann. Die Bank prüft den vom Kunden vorgetragenen Sachverhalt, gegebenenfalls unter Befragung der zuständigen Mitarbeiter. Die bestehende Meinungsverschiedenheit wird auch daraufhin überprüft, ob eine einvernehmliche Lösung gefunden werden kann. Soweit eine Abhilfe aus Sicht der Bank nicht möglich ist, stellt sie ihren Standpunkt vor dem Hintergrund der Rechtslage dar. Viele Missverständnisse oder Meinungsunterschiede können bereits in diesem Stadium ausgeräumt werden, ohne dass der Ombudsmann entscheiden muss.

Wirkung des Schlichtungsspruchs

Der Schlichtungsspruch ist für die Bank bindend, wenn der Wert des Beschwerdegegenstands 5.000 € nicht übersteigt. Diese Bindungswirkung gilt jedoch nicht für den Beschwerdeführer. Ist er mit der Entscheidung nicht einverstanden, kann er sein Anliegen vor Gericht weiterverfolgen.

Übersteigt der Wert den Betrag von 5.000 €, entfaltet der Schlichtungsspruch keine Bindungswirkung. Vielmehr bleibt es den Parteien überlassen, sich dem Spruch durch schriftliche Erklärung binnen sechs Wochen anzuschließen. Eine Einigung kommt nicht zu Stande, wenn eine der Parteien den Schlichtungsspruch ablehnt oder hierauf nicht reagiert. Nach Ablauf der Erklärungsfrist teilt die Kundenbeschwerdestelle den Parteien mit, ob eine Einigung erzielt wurde.

Teilweise versuchen Kunden, die Bindungswirkung dadurch auszudehnen, dass sie ihren höheren Anspruch auf zunächst 5.000 € beschränken und weitere Beträge von jeweils höchstens 5.000 € in neuen Schlichtungsverfahren geltend machen. Darin liegt eine unzulässige Umgehung der Regeln über die Bindungswirkung von Schlichtungssprüchen. Bei einem über 5.000 € hinausgehenden Anspruch kann eine Bindungswirkung allenfalls erzielt werden, wenn der Beschwerdeführer höchstens 5.000 € geltend macht und verbindlich erklärt, auf den darüber hinausgehenden Anspruch zu verzichten.

Bei Schlichtungssprüchen zu Beschwerden von Verbrauchern, denen die Bank kein Girokonto – zumindest auf Guthabenbasis – einrichtet und die sich auf die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“ berufen, ergeht im Erfolgsfall die Feststellung, dass die Bank diese Empfehlung nicht beachtet hat. Anderenfalls ist die Beschwerde nicht begründet.



Verfahrensgarantien im Ombudsmannverfahren

Qualifikation und Unparteilichkeit

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben. Er ist in seiner Eigenschaft als Schlichter unabhängig, nicht an Weisungen gebunden und kann grundsätzlich innerhalb seiner dreijährigen Amtsperiode nicht abberufen werden.

Kosten

Die Kosten des Vorprüfungsverfahrens und der Schlichtung durch den Ombudsmann trägt der Bankenverband; der Kunde hat lediglich für seine eigenen Auslagen aufzukommen (zum Beispiel Briefporto oder gegebenenfalls Rechtsanwaltskosten).

Verschwiegenheit

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

Vertretung

Es ist dem Kunden freigestellt, sich in dem Verfahren sachkundig vertreten zu lassen. Die hierdurch entstehenden Kosten trägt er selbst.

Verjährungshemmung

Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens (Vorprüfungsverfahren und Schlichtung durch den Ombudsmann) gilt die Verjährung für die Ansprüche des Beschwerdeführers nach Maßgabe von § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB als gehemmt. Nach § 204 Abs. 2 Satz 1 BGB endet die Hemmung der Verjährung sechs Monate nach Beendigung des eingeleiteten Verfahrens.

Erfüllung einer Prozessvoraussetzung

Will der Kunde vor Beendigung des Schlichtungsverfahrens die Gerichte anrufen und benötigt er hierzu nach § 15a EGZPO in Verbindung mit dem jeweiligen Landesgesetz eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch vor einer außergerichtlichen Gütestelle, wird ihm diese nach Ablauf von drei Monaten ab Zugang der Beschwerde bei der Kundenbeschwerdestelle des Bankenverbandes auf schriftlichen Antrag ausgestellt.



4 Jahresrückblick 2011

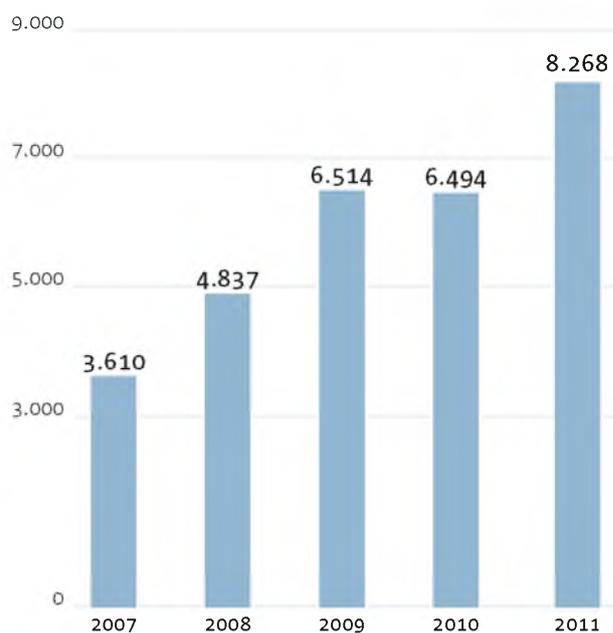
4.1 Allgemeine Entwicklungen im Berichtsjahr

Am 31. Dezember 2011 belief sich die Anzahl der in dem Jahr eingegangenen Beschwerden gegen Mitgliedsbanken auf 8.268 und erreichte damit den höchsten Stand seit Einrichtung des Verfahrens. Dabei hatten sich die Eingangszahlen zunächst nicht anders als in den Vorjahren entwickelt. Ende November verzeichnete die Kundenbeschwerdestelle mit rund 5.300 Eingaben sogar einen leichten Rückgang. In der zweiten Dezemberhälfte des Berichtsjahres gingen allerdings rund 2.800 Beschwerden ein. Damit stieg das Mehraufkommen gegenüber dem Vorjahr um 22 %.

Für diesen sprunghaften Anstieg ist eine Übergangsregelung im Schuldrechtsmodernisierungsgesetz von 2001 (Artikel 229 § 6 EGBGB) verantwortlich, mit der die regelmäßige Verjährungsfrist von 30 auf drei Jahre verkürzt wurde. Die Übergangsregelung sieht vor, dass Altansprüche spätestens am 31. Dezember 2011 verjähren. Da für die Dauer des Schlichtungsverfahrens die Verjährung für die Ansprüche des Beschwerdeführers grundsätzlich gehemmt ist, wurden oftmals von Rechtsanwälten für ihre Mandanten Ansprüche mit dem Ziel geltend gemacht, den Eintritt der Verjährung hinauszuzögern. Dies und die ebenfalls verstärkt zu beobachtende Praxis von Rechtsanwälten, das Ombudsmannverfahren als eine Art kostengünstige Vorprüfung vor einem Gerichtsverfahren zu nutzen, stellt das Ombudsmannsystem inzwischen vor neue Herausforderungen.

Der Bankenverband hat auf die erneute Sonderbelastung im Dezember 2011 mit einer Erhöhung seiner Kapazitäten so-

Eingangszahlen Ombudsmannverfahren im Fünfjahresvergleich



Quelle: Bankenverband, Stand 30. Juni 2012.

wohl bei den Ombudsleuten als auch innerhalb der Kundenbeschwerdestelle reagiert. Dennoch ließen sich verlängerte Bearbeitungszeiten nicht vermeiden.

Hervorzuheben ist der Rückgang der Beschwerden im Bereich des „Girokontos für jedermann“ (siehe dazu Tabelle Sachgebiete im Fünfjahresvergleich unter Punkt 5).

Im Verhältnis zu den anderen Sachgebieten erledigen sich bei dieser Thematik wesentlich mehr Beschwerden bereits im Vorfeld zugunsten der Kunden. Der Rückgang der Beschwerden spricht – entgegen der zuweilen zu verzeichnenden Berichterstattung zu der Thematik⁸⁾ – für eine gut funktionierende Umsetzung der freiwilligen Selbstverpflichtung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“.

4.2 Statistik/Verfahrensausgänge

Die Tabelle „Verfahrenseingänge und -ausgänge im Fünfjahresvergleich“ stellt die jährlich eingegangenen Beschwerden gegen Mitgliedsbanken im Fünfjahresvergleich dar. Neben den knapp 30.000 Beschwerden gegen Mitgliedsbanken gingen darüber hinaus in den letzten fünf Jahren rund 2.200 Beschwerden und Anfragen in Bezug auf Nichtmitglieder ein, die an die jeweiligen Schlichtungsstellen weitergeleitet wurden.

Von den bereits im Berichtsjahr abgeschlossenen und zulässigen Beschwerden gingen 60 % zugunsten der Kunden und 34 % zugunsten der Banken aus. In knapp 6 % der Fälle haben die Ombudsleute den Parteien einen Vergleich zur einvernehmlichen Beilegung des Streits vorgeschlagen. Zum Zeitpunkt des Erscheinens des Tätigkeitsberichts sind noch rund 2.300 Beschwerden in Bearbeitung. Dies ist dem Umstand geschuldet, dass die Kundenbeschwerdestelle in den zwei letzten Dezemberwochen 2.800 Beschwerdeeingänge zu verzeichnen hatte. Aufgrund der sich noch in Bearbeitung befindenden Vorgänge ergibt sich die deutliche Verschiebung der Verfahrensausgänge zugunsten der Kunden. Die Verteilung der Ausgänge verlief in den letzten fünf Jahren relativ konstant. Dabei gingen in

der Regel etwas über 50 % der Beschwerden zugunsten der Kunden aus. Hierbei handelt es sich um Verfahren, die durch den Ombudsmann entschieden oder durch eine einvernehmliche Beilegung des Streits im Vorfeld abgeschlossen wurden.

Viele Kundenbeschwerden erledigen sich zugunsten der Kunden im Vorfeld. Sofern die Bank nach interner Prüfung eine Beschwerde für berechtigt hält, entspricht sie dem Begehren des Kunden ganz oder teilweise. Eine Prüfung durch den Ombudsmann findet dann nicht mehr statt. Dabei bereinigen die Banken den Streit teilweise im Wege eines Kulanzausgleichs oder durch Zahlung einer Entschädigung. Nicht selten kann eine einfache Information über bankgeschäftliche Verfahrensabläufe oder über den Inhalt der bisweilen komplexen Transaktionen Meinungsverschiedenheiten bereits im Vorfeld ausräumen.

In 18 % der Fälle des Jahres 2011 haben die Beschwerdeführer ihre Beschwerden nicht weiterverfolgt. Hier bedurfte es auch keiner Entscheidung durch den Ombudsmann. Von den im Berichtsjahr eingegangenen Beschwerden waren 1.319 nach der Verfahrensordnung unzulässig oder ungeeignet. Darunter betraf mit 44 % der größte Anteil solche Beschwerden, in denen eine Aufklärung der vorgetragenen Tatsachen auch durch die Vorlage von Urkunden nicht abschließend geklärt werden konnte, so dass der Ombudsmann wegen der Notwendigkeit einer weiter gehenden Beweisaufnahme von einer Schlichtung absah. In diesen Fällen findet eine Schlichtung durch die Ombudsleute gemäß Nr. 4 Abs. 4 Satz 3 der Verfahrensordnung nicht statt. Diese Beschwerden betrafen überwiegend die Anlageberatung. In 32 % dieser

8) BT-Drucksache 17/8312, aktueller Bericht der Bundesregierung zum „Girokonto für jedermann“; siehe auch unter Punkt 5.4.

Verfahrenseingänge und -ausgänge im Fünfjahresvergleich

Jahr	2007	2008	2009	2010	2011
Gesamtanzahl der Beschwerden	3.610	4.837	6.514	6.494	8.268
Von Kunden nicht weiterverfolgte Beschwerden	617	744	1.030	1.271	1.455
Nach der Verfahrensordnung unzulässige/ ungeeignete ¹⁾ Beschwerden	385	743	1.184	1.564	1.319
Nach der Verfahrensordnung zulässige Beschwerden	2.608	3.350	4.300	3.659	5.494 ²⁾
Ausgang zugunsten des Kunden (auch teilweise)	1.403	1.824	2.260	2.001	1.912
Vergleich durch Ombudsmann angeregt	68	89	229	228	180
Ausgang zugunsten der Bank	1.137	1.437	1.811	1.430	1.073

Quelle: Bankenverband, Stand 30. Juni 2012.

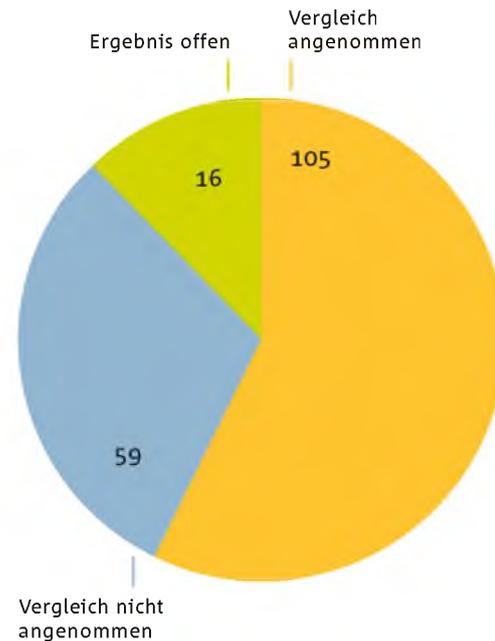
- 1) Nach der Verfahrensordnung zulässige Beschwerden, bei denen der Ombudsmann aber von einer Schlichtung absieht, da eine weiter gehende Beweisaufnahme notwendig wäre.
- 2) Von den 5.494 zulässigen Beschwerden befinden sich noch 2.329 Beschwerden in Bearbeitung.

Beschwerden sahen die Ombudsleute von einer Schlichtung ab, da der Anspruch bereits verjährt war und sich die Bank auf die Einrede der Verjährung berufen hatte. Ferner hat die Frage, ob der Ombudsmann von einer Schlichtung wegen Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage absieht, im Berichtsjahr wieder eine größere Rolle gespielt. Es handelt sich um 90 Fälle (siehe hierzu 5.2 – Kreditgeschäft). Weitere Unzulässigkeitsgründe lagen im Fehlen einer Verbrauchereigenschaft oder einer Kunde-Bank-Beziehung sowie in einer Anhängigkeit des Beschwerdegegenstandes bei Gericht.

Der Tabelle der „Verfahrenseingänge und -ausgänge im Fünfjahresvergleich“ ist zu entnehmen, dass sich Anzahl der durch die Ombudsleute angeregten Vergleichsvorschläge in den Jahren 2009 und 2010 erhöht hat. Regten die Ombudsleute im Jahre 2007 in knapp 3 % der zulässigen Beschwerden einen Vergleich an, stieg diese Zahl im Jahre 2010 mit 228 Vergleichsvorschlägen auf 6 %. Für das Berichtsjahr lässt sich noch keine abschließende Aussage treffen, da noch rund 2.300 Beschwerden in Bearbeitung sind. In diesen Fällen obliegt es den Parteien, ob sie den Vorschlag annehmen möchten und sich somit außergerichtlich einvernehmlich einigen. Eine Bindungswirkung besteht in diesen Fällen auch dann nicht, wenn der Beschwerdewert unter 5.000 € liegt. In der Regel sollen die Beteiligten innerhalb eines Monats ab Zugang des Vergleichsvorschlages der Kundenbeschwerdestelle mitteilen, ob sie diesen annehmen möchten. Jedenfalls ist mit dem Vergleichsvorschlag das Verfahren vor dem Ombudsmann beendet.

In Beschwerdefällen, in denen die Sach- und Rechtslage für einen Schlichtungsspruch nicht hinreichend klar ist, bietet

Vergleichsvorschläge 2011



Quelle: Bankenverband, Stand 30. Juni 2012.
(Insgesamt 180 Vergleichsvorschläge.)

sich in Einzelfällen ein Vergleichsvorschlag an. Dies trifft insbesondere zu, wenn das Vorbringen der Parteien bezogen auf entscheidungserhebliche Tatsachen unterschiedlich ist und eine gewisse Wahrscheinlichkeit für die Darstellung des Beschwerdeführers spricht. Die Grafik zeigt, dass im Jahre 2011 in 105 Fällen von bisher insgesamt 180 die Parteien den Vergleichsvorschlag angenommen haben.



5 Sachgebiete

Die bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangenen Beschwerden werden zu statistischen Zwecken ihrem thematischen Schwerpunkt entsprechend den folgenden Sachgebieten zugeordnet:

- Wertpapiergeschäft
- Kreditgeschäft
- Zahlungsverkehr
- Girokonto für jedermann
- Spargeschäft
- Bürgschaften/Drittsicherheiten
- Sonstige Gebiete

Der folgenden Tabelle über die Entwicklung der einzelnen Sachgebiete im Fünfjahresvergleich ist zu entnehmen, dass Beschwerden im Bereich der Wertpapiergeschäfte erstmals über die Hälfte aller eingehenden Beschwerden ausmachen. Ein weiterer Zuwachs der Beschwerden ist im Bereich der Kreditgeschäfte zu verzeichnen. Bis Ende November waren diese Veränderungen nicht absehbar. Zurückzuführen ist der Anstieg auf die im letzten Monat des Berichtsjahres eingegangenen Beschwerden.

Die Eingänge zum „Girokonto für jedermann“ sind im Vergleich zum Vorjahr dagegen gesunken. Die übrigen Sachgebiete verzeichnen überwiegend konstante Beschwerdezahlen. Weitere Erläuterungen zu den einzelnen Sachgebieten schließen sich unter Punkt 5.1 bis 5.7 an.

Die Aufteilung der Beschwerden nach Sachgebieten gibt einen Überblick über die Schwerpunkte der im Berichtsjahr 2011 beim Bankenverband eingegangenen Beschwerden. Zusätzlich sol-

Sachgebiete im Fünfjahresvergleich

Jahr	2007	2008	2009	2010	2011
Wertpapiergeschäft	796	1.867	3.104	3.186	4.579
in Prozent	22,0	38,6	47,7	49,1	55,4
Kreditgeschäft	898	1.000	1.072	1.037	1.680
in Prozent	24,9	20,7	16,5	16,0	20,3
Zahlungsverkehr	1.172	1.252	1.516	1.462	1.373
in Prozent	32,5	25,9	23,3	22,5	16,6
Girokonto für jedermann	386	354	358	396	274
in Prozent	10,7	7,3	5,5	6,1	3,3
Spargeschäft	272	254	348	351	273
in Prozent	7,5	5,3	5,3	5,4	3,3
Bürgschaften/Drittsicherheiten	18	11	12	13	20
in Prozent	0,5	0,2	0,2	0,2	0,3
Sonstige Gebiete	68	99	104	49	69
in Prozent	1,9	2,0	1,5	0,7	0,8
Summe	3.610	4.837	6.514	6.494	8.268

Quelle: Bankenverband, Stand 30. Juni 2012.

len beispielhaft ausgewählte und anonymisierte Schlichtungssprüche einen praxisnahen Eindruck von der Schlichtungstätigkeit der Ombudsleute vermitteln. Die wiedergegebenen Sprüche verdeutlichen das Ziel der Ombudsleute, ihre juristische Bewertung in einer prägnanten und knappen Form sowie in leicht verständlicher Formulierung abzugeben. Die Schlichtungssprüche der Ombudsleute unterscheiden sich deshalb von gerichtlichen Urteilen, die bestimmten Formalien gehorchen. Es geht nicht um die Formulierung allgemeinverbindlicher Rechtsgrundsätze oder um wissenschaftliche Analysen. Vielmehr soll mit jedem Schlichtungsspruch in einem konkreten Sachverhalt ein Ausgleich zwischen den Parteien erreicht werden, der die Fortsetzung der Geschäftsverbindung ermöglicht bzw. erleichtert.

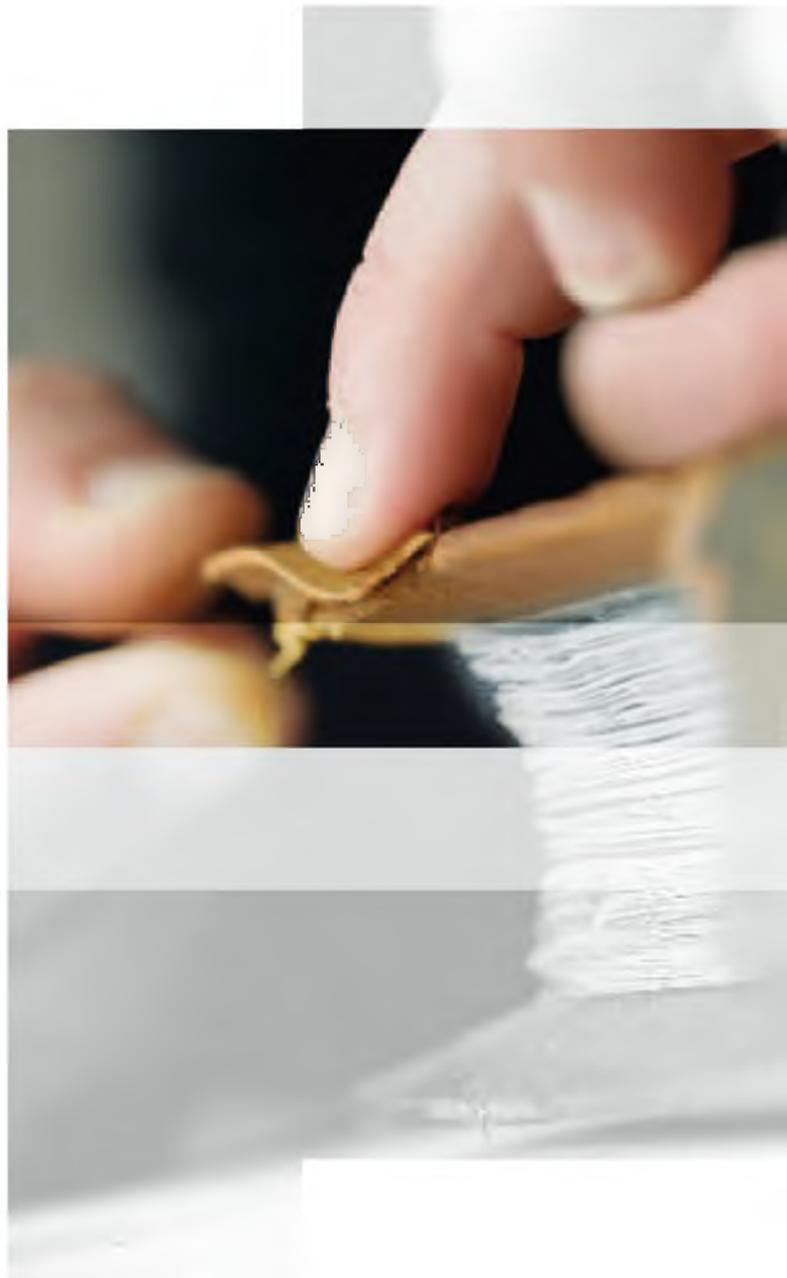
5.1 Wertpapiergeschäft

Beschwerden 2011

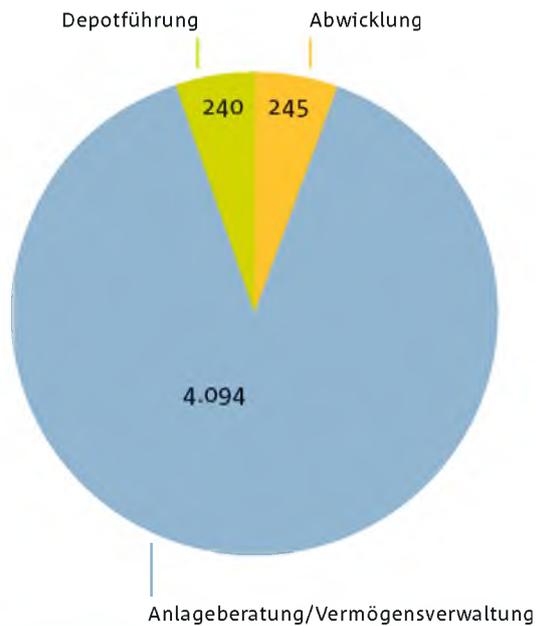
Der Löwenanteil der Beschwerden betrifft innerhalb des Sachgebiets der Wertpapiergeschäfte mit fast 90 % die Anlageberatung. Die Entwicklung des Vorjahres hat sich somit fortgesetzt: Im Berichtsjahr entfielen auf den Bereich Wertpapiergeschäfte mit 55 % aller Beschwerden so viele Eingänge wie seit Zusammenbruch des Neuen Marktes im Jahre 2000 (rund 56 %) und nach den Kurseinbrüchen im Anschluss an die Anschläge vom 11. September 2001 (fast 49 %) nicht mehr.

Anlageberatung/Vermögensverwaltung

Bei der Anlageberatung geht es meist um den Vorwurf der Kunden, die Bank habe sie über die spezifischen Risiken eines von ihnen erworbenen Wertpapiers nicht hinreichend aufge-



Beschwerden 2011



Quelle: Bankenverband, Stand 30. Juni 2012.

klärt oder ihnen entgegen ihrem bisherigen Anlageverhalten zu einem risikobehafteten Papier geraten. So beehrten die Beschwerdeführer mit ihren Beschwerden oftmals Schadensersatz wegen einer Falschberatung im Zusammenhang mit dem Erwerb von Anteilen an offenen Immobilienfonds.

Der Großteil der im Dezember 2011 eingereichten Beschwerden betraf Investitionen in geschlossene Fonds. Hierbei han-

delt es sich um Fälle, in denen die Banken als Vermittler von Beteiligungen gehandelt haben und Vertriebspartner der jeweilige Fondsinitiator ist. Bei diesen Beteiligungen, die mittel- bis langfristige Anlagen sind, handelt es sich zum Beispiel um Immobilien- oder Medienfonds. Diese Beschwerden stehen überwiegend im Jahre 2012 zur Entscheidung an.

Gerade bei der Anlageberatung spielt die Frage der Beweisbedürftigkeit entscheidungserheblicher Tatsachen eine große Rolle. Denn oft schildern Kunde und Bank die Beratungssituation beim Erwerb eines Wertpapiers so unterschiedlich, dass eine Entscheidung in der Sache ohne die Anhörung von Zeugen nicht ergehen kann. Da eine Beweisaufnahme durch Zeugenvernehmung im Ombudsmannverfahren jedoch nicht möglich ist, sehen die Ombudsleute hier von einer Schlichtung ab.

In diesen Fällen bietet sich teilweise ein Vergleichsvorschlag zur einvernehmlichen Beilegung der streitigen Auseinandersetzung an. Wie unter Punkt 4.2 – Verfahrensausgänge dargestellt, haben die Parteien im Jahre 2011 fast 60 % der ihnen von den Ombudsleuten unterbreiteten Vergleichsvorschläge angenommen; so auch in dem nächsten Fall, in dem eine Kundin erlittene Verluste wegen fehlerhafter Anlageberatung ersetzt haben wollte. Dabei trug sie Ansprüche aus zwei Wertpapiergeschäften vor. In einem der beiden Wertpapierkäufe war ihr Anspruch bereits verjährt.

Schlichtungsspruch Wertpapiergeschäft | Anlageberatung

**Vergleichsvorschlag**

Die Bank zahlt der Beschwerdeführerin 3.000 €.

Mit der am 21. Juni 2011 eingelegten Beschwerde macht die Verfahrensbevollmächtigte für die Beschwerdeführerin, ihre Mutter, Ansprüche auf Leistung von Schadensersatz wegen Fehlberatung vor dem Kauf der hauseigenen Wertpapiere WKN XY sowie YZ WKN 123 geltend. Die erste Anlage, abgerechnet am 29. Februar 2008, kostete 10.362,81 €, die zweite, abgerechnet am 19. Juni 2008, 13.538,07 €, jeweils einschließlich Ausgabeaufschlag von 4 % bzw. 5 %. Bei dem Verkauf dieser Papiere im Januar 2009 betrug der Verlust rund 8.700,00 €. Er ist Gegenstand der Beschwerde.

Wie die Verfahrensbevollmächtigte verstehe ich die Stellungnahme der Bank dahingehend, dass sich deren Einrede der Verjährung nur auf die erste Anlage bezieht. Die Einrede greift durch. Laut § 37 a Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) verjährten Ansprüche des Kunden gegen eine Bank auf Schadensersatz wegen fehlerhafter oder ungenügender Beratung beim Erwerb von Wertpapieren in drei Jahren von dem Zeitpunkt an, in dem der Anspruch entstanden ist. Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs entsteht der Anspruch bereits mit dem Abschluss des Wertpapiergeschäfts, also nicht erst mit dem Eintritt von Verlusten oder gar der Kenntnis davon. Die Bestimmung des § 37 a WpHG ist zwar inzwi-

schen aufgehoben worden, da sich gezeigt hat, dass die Dreijahresfrist bei weitem zu kurz ist. Das gilt aber nur für Wertpapierkäufe, die seit dem 5. August 2009 getätigt wurden. Ob sich die Bank auf Verjährung beruft, ist deren geschäftspolitische Entscheidung, an die ich gebunden bin.

Mein Vergleichsvorschlag betrifft folglich das zweite Wertpapier. Erst mit ihrer ergänzenden Stellungnahme wurde von der Bank ein „Persönlicher Kapitalanlage-Check“ vom 16. Juni 2008 (nicht 16. August 2008, wie es in der Stellungnahme heißt) vorgelegt. An diesem Tage wurde der Beschwerdeführerin offenbar das oben genannte zweite Papier verkauft, das am 19. Juni 2008 bereits abgerechnet wurde. Die Beschwerdeführerin habe den Check vorher nicht gekannt, lässt sie vortragen. Irgendein Hinweis, dass er ausgehändigt wurde, fehlt. Mich verwundert, dass die Bank einer seinerzeit 86-jährigen Kundin mit nicht übermäßig hohem Kapitalvermögen eine derart risikobehaftete Anlage empfiehlt und dass die Kundin von nun an eine höhere Risikoklasse gewünscht habe, wie die Bank vorbringt, nämlich die zweithöchste von fünf. Wie es hierzu gekommen ist, schildert und erklärt die Bank in ihren beiden Stellungnahmen nicht. Die Chancen und Risiken der Anlage hätten „Er-

wählung“ gefunden. Ob die Kundin sie auch verstanden hat, ist offenbar nicht nachgefragt worden. Mit Recht zitiert die Verfahrensbevollmächtigte den Warnhinweis auf der Kaufabrechnung. Laut Bank seien das geänderte Anlageziel und die Risikoklasse 4 in den Systemen noch nicht verarbeitet gewesen. Der Kauf lag aber schon drei Tage zurück.

Nehme ich alles zusammen, so will mir mein Vergleichsvorschlag auch im Hinblick auf die offenbar lange Geschäftsverbindung und zur Vermeidung einer vermutlich für beide Seiten nicht erfreulichen Gegenüberstellung von Beschwerdeführerin und Berater bei einer gerichtlichen Beweisaufnahme als angemessene Lösung erscheinen.

Dieser Vergleichsvorschlag beendet das Schlichtungsverfahren.

“





Im nachfolgenden Beispielsfall konnte der Ombudsmann einen Beratungsfehler hinsichtlich der Risikobereitschaft des Beschwerdeführers feststellen:



Schlichtungsspruch Wertpapiergeschäft | Anlageberatung



Die Bank hat die drei in der Wertpapiersammelorder vom 7. September 2010 auf Seite 1 aufgeführten Wertpapierkäufe über zusammen 18.019 € rückgängig zu machen, und zwar Zug um Zug gegen Übertragung der Wertpapiere auf die Bank.

Am 7. September 2010 erwarb der Beschwerdeführer erstmals Wertpapiere. Die Bank empfahl ihm drei Fonds, für die er Ausgabeaufschläge von 3 % bis 5 % und Vertriebsfolgeprovisionen von bis zu 0,375 % zu entrichten hatte. Ende 2010 war der Kurswert um rund 760 € gesunken. Nach Angaben der Bank belief sich der Kursverlust im August 2011 auf rund 400 €.

Für den Beschwerdeführer wird mit der Beschwerde geltend gemacht, dass die Bank ihm risikofreie Anlagen zugesagt habe.

Das ist richtig. Die von der Bank aufgenommenen Angaben ihres Kunden zu seiner Risikoeinstellung zeigen auf, dass er nur uneingeschränkt sichere Anlagen wünschte. In einem solchen Fall darf der Kunde davon ausgehen, dass seine Anlagen verlustfrei bleiben (vgl. BGH-Urteil vom 14. Juli 2009 – XI ZR 152/08 Rz. 51). So heißt es dann auch im Beratungsprotokoll vom 7. September 2010, die gewünschten Anlagen wiesen den maximalen Risikoanteil in Höhe von 0,00 % aus.

Das kann die Bank nicht mit ihrem Vorbringen, sie habe den Beschwerdeführer über Risiken der Anlagen aufgeklärt, aus der Welt schaffen. Nur am Rande sei noch erwähnt, dass die von der Bank mit bereits maschinell eingesetztem Kreuzchen vorgefertigte Kundenerklärung, mit ihm seien „die Risiken und die Funktionsweise der Anlage besprochen worden“, rechtlich unwirksam ist. Mit dieser vorformulierten Passage will die Bank ihre Beweislast für die ihr obliegende anleger- und anlagegerechte Beratung auf die Kundenseite verschieben. Das verstößt gegen § 309 Nr. 12 b) BGB, abgesehen davon, dass Erklärungen wie „die Risiken“ ohne konkreten Inhalt sind.

Der Gegenstandswert der Beschwerde richtet sich am Kaufpreis der Papiere aus, auch wenn der Buchverlust des Beschwerdeführers verhältnismäßig gering ist.



Sofern die Kunden bei ihrer Beschwerde den Anspruch allein auf die Tatsache stützen, dass die Bank sie beim Erwerb der von dem Bankhaus Lehman Brothers emittierten Zertifikate nicht über das Emittentenrisiko aufgeklärt habe, führte dies nach übereinstimmender Ansicht aller Ombudsleute im Berichtsjahr 2010 nicht zu einer Aufklärungs- und Pflichtverletzung und somit auch nicht zu einem Schadensersatzanspruch. Dies hat sich mit dem Urteil des BGH vom 27. September 2011 geändert, siehe dazu den folgenden Schlichtungsspruch:



Schlichtungsspruch Wertpapiergeschäft | Anlageberatung



Die Beschwerdegegnerin ist verpflichtet, der Beschwerdeführerin 16.320 € zu zahlen, Zug um Zug gegen Rückgabe der 16 Bonus-Express-Defensiv-11-Zertifikate der Emittentin Lehman Brothers.

Die Beschwerdeführerin zeichnete am 29. Februar 2008 nach Beratung durch die Beschwerdegegnerin die oben genannten Zertifikate. Diese Papiere wurden aufgrund der Insolvenz der Emittentin im September 2008 nahezu wertlos.

Die Beschwerdeführerin verlangt Rückabwicklung des Geschäfts wegen fehlerhafter Beratung.

Die Beschwerde ist begründet. Die Beschwerdegegnerin ist verpflichtet, den verlangten Schadensersatz zu leisten. Denn es ist unstrittig, dass die Bank im Rahmen der Beratung über die mit den Papieren verbundenen Risiken nicht über das Totalverlustrisiko bei Insolvenz der Emittentin aufgeklärt hat. Damit hat sie nach der neuen, insoweit präzisierten Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs nicht ihren Aufklärungspflichten genügt (Urteile des BGH vom 27. September 2011-XI ZR 178/10 und XI ZR 182/10). Durch die Übergabe von schriftlichen Produktinformationen im Zeitpunkt der Zeichnung der Anlage konnte die insoweit erforderliche Aufklärung nicht ersetzt werden.

Auf die weiteren von der Beschwerdeführerin gerügten Beratungsfehler brauche ich in Anbetracht der Tatsache, dass ich ohnehin von einer Verpflichtung der Bank zur Rückabwicklung des Geschäfts ausgehe, nicht einzugehen.



Nachstehender Fall betrifft die Beteiligung an einem geschlossenen Fonds. Er steht exemplarisch für eine Vielzahl von Beschwerden, die im Dezember eingereicht wurden, aber überwiegend noch nicht entschieden sind.

Schlichtungsspruch Wertpapiergeschäft | Anlageberatung

**Die Beschwerde hat keinen Erfolg.**

Der anwaltlich vertretene Beschwerdeführer verlangt Schadensersatz wegen seines am 22. Juni 1999 erklärten Beitritts zum CFB-Fonds 130 „Deutsche Börse“ mit 52.500 DM, weil der Bankberater diese Beteiligung fälschlicherweise als eine sichere und bestens zur Altersvorsorge geeignete Anlage empfohlen habe. Nachdem die Deutsche Börse AG unstreitig den Mietvertrag nach Ablauf von zehn Jahren nicht verlängert hat, drohe der Verlust der restlichen Einlage. Der Beschwerdeführer macht geltend, dass er weder über die an die Bank fließende Vertriebsprovision noch auf das Totalverlustrisiko hingewiesen worden sei. Auch sei die Beteiligung von der Bank nicht hinreichend geprüft worden. Der Prospekt sei fehlerhaft und die Aufklärung über ein etwaiges Haftungsrisiko der Anleger unzureichend gewesen. Auch sei nicht erkennbar gewesen, dass die vorgenommenen Ausschüttungen nicht dem wirklichen Ertrag entsprechen, sondern rückzahlbare Vorschüsse auf mögliche spätere Erträge darstellten.

Ich vermag jedoch keinen durchgreifenden Beratungsfehler festzustellen, der die Bank zum Schadensersatz verpflichten könnte. Zwar beanstandet der Beschwerdeführer mit Recht die Auffassung der Bank, dass sie

allein durch Aushändigung des Prospekts ihrer Aufklärungspflicht genügt habe. Indessen ergibt auch sein eigenes Vorbringen zum Beratungsgespräch nicht, dass die Empfehlung aus damaliger Sicht falsch war. Die Beteiligung an geschlossenen Fonds ist von der Sache her für finanziell gut situierte Personen geeignet, die auch an den mit dem Beitritt vielfach verbundenen Steuervergünstigungen interessiert sind. Bereits aus der regelmäßig langen Laufzeit folgt, dass die Risiken einer solchen Kapitalanlage bei Auflegung des Fonds nicht im vollen Umfang überschaubar sein können. Für maßgeblich halte ich, dass im maßgeblichen Zeitpunkt der Empfehlung zur Beteiligung ein zehnjähriger Mietvertrag mit der Deutschen Börse AG vorlag und es erst dann zu Schwierigkeiten kam, als sich abzeichnete, dass diese keinen Gebrauch von der Verlängerungsoption machen werde. Dabei handelt es sich um ein Entwicklungs- und Prognoserisiko, das einer solchen Beteiligung anhaftet und das im Prospekt auch hinreichend dargestellt ist. Dass dieser rechtzeitig übergeben worden ist, hat der Beschwerdeführer nicht bestritten. Aus meiner Sicht war es auch vertretbar, wenn dem Beschwerdeführer das Risiko einer Anschlussvermietung nicht mündlich erläutert worden ist, weil es aus damaliger Sicht als theoretisch betrachtet

werden konnte. Jedenfalls durfte die Bank im Zeitpunkt der Empfehlung das Vorhaben des Fonds, einen Gebäudekomplex für die Deutsche Börse als Mieterin zu errichten, als eine grundsätzliche Kapitalanlage hinstellen, die die Empfehlung als Altersvorsorge aus damaliger Sicht gerechtfertigt hat. Ob der Prospekt auf das Risiko eines Totalverlustes hinweist, wie die Bank meint, kann letztlich dahinstehen, da es auf die mündliche Beratung ankommt. Soweit der Beschwerdeführer hierbei die Erwähnung eines möglichen Totalverlustes oder ausbleibender Rückzahlung der Ausschüttungen vermisst, durften auch diese Risiken seinerzeit als so theoretisch angesehen werden, dass sie nicht aufklärungspflichtig waren. Ein Totalverlust zeichnet sich derzeit im Übrigen auch nicht ab. Soweit der Beschwerdeführer weitere Prospektfehler annimmt, sind diese für mich nicht erkennbar.

Nach meiner Auffassung kann die Beschwerde auch nicht auf das Verschweigen von Rückvergütungen gestützt werden. Soweit der Beschwerdeführer bemängelt, dass sich die Höhe der an die Bank geflossenen Vertriebsprovision auch nicht aus dem Prospekt ergebe, heißt es auf dessen Seite 27 (unter den Angaben zum Investitions- und Finanzplan 1999/2000) völlig klar, dass das 5%ige

Agio auf das einzuwerbende Eigenkapital in diesem Plan nicht berücksichtigt sei, da dieser Betrag von dem jeweiligen Anleger unmittelbar an den Fondsinitiator CFB als zusätzliche Vertriebsprovision zu zahlen sei. Das halte ich auch unter Berücksichtigung der neuesten Rechtsprechung des BGH, insbesondere der zum Az. XI ZR 191/10 ergangenen Beschlüsse des BGH vom 9. März 2011, 19. Juli 2011 und 24. August 2011, für ausreichend. Dass über diese Provision bereits im Jahr 1999 auch mündlich hätte aufgeklärt werden müssen, möchte ich nicht bejahen und wird vom Beschwerdeführer auch nicht geltend gemacht.

Bei dieser Sachlage vermag ich der Beschwerde nicht stattzugeben. Es steht dem Beschwerdeführer jedoch frei, sich zur Überprüfung dieser Auffassung an die ordentlichen Gerichte zu wenden.



Schadensersatzbegehren scheitern oftmals an der Durchsetzbarkeit: Ist der Anspruch bereits verjährt und beruft sich die Bank auf die Verjährung, kann eine Schlichtung durch die Ombudsleute nicht stattfinden. Vielfach ist den Kunden nicht bekannt, dass die Verjährungsfrist mit dem Erwerb der Wertpapiere beginnt und nicht erst ab Kenntnis des Schadens. Dies änderte sich jedoch mit Inkrafttreten des Schuldverschreibungsgesetzes am 5. August 2009. Danach richtet sich die Verjährung bei Schadensersatzansprüchen wegen Falschberatung bei Wertpapieranlagen für Beratungen, die nach dem 5. August 2009 durchgeführt werden, nicht mehr nach § 37 a WpHG. Vielmehr gilt für solche Ansprüche die regelmäßige Verjährungsfrist des Bürgerlichen Gesetzbuches (§§ 195, 199 ff. BGB). Dies bedeutet, dass Schadensersatzansprüche nicht mehr in drei Jahren ab Vertragsschluss verjähren. Die Verjährungsfrist beginnt vielmehr erst, wenn der Anleger Kenntnis von dem Schaden erlangt hat. Unabhängig von dieser Kenntnis verjähren die Ansprüche spätestens in zehn Jahren ab dem Zeitpunkt der Entstehung des Anspruchs. Im nachfolgenden Beispiel spielen die Frage der Wirksamkeit eines Widerrufs einer Wertpapierkauforder sowie die Verjährung eine Rolle.

Schlichtungsspruch Wertpapiergeschäft | Anlageberatung



Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Die Beschwerdeführer kauften nach telefonischer Beratung am 4. April 2007 für 20.924,40 € Alpha-Express Zertifikate der Bank. Die Zertifikate wurden am 2. Juni 2011 mit 9.940,42 € zurückgezahlt. Die Beschwerdeführer widerriefen ihre Käuferklärung, weil ein Fernabsatzgeschäft vorliegt. Ferner machen sie die Bank wegen Beratungs- und Aufklärungsfehlverhaltens der Anlageberaterin schadensersatzpflichtig. Die Bank bestreitet ein Widerrufsrecht und ein Fehlverhalten und wendet Verjährung ein.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Ein Widerrufsrecht nach dem Fernabsatzrecht liegt nicht vor. Bei dem telefonisch abgeschlossenen Kaufvertrag handelt es sich um Fernabsatzgeschäfte nach § 312b Abs. 1 und Abs. 2 BGB, bei denen den Beschwerdeführern allerdings ein Widerrufsrecht nach § 312d Abs. 1, § 355 BGB wegen der Ausschlussregelung in § 312d Abs. 4 Nr. 6 BGB nicht zusteht. Mit dieser Bestimmung soll in Fällen von Wertpapiergeschäften, bei denen der Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegt, verhindert werden, dass ein Verbraucher bei günstiger Preisentwicklung den Gewinn einstreicht, bei

einer ungünstigen Entwicklung das Verlustrisiko mit Hilfe des einseitigen Vertragslösungsrechts auf die Bank abwälzt.

Der Preis eines Zertifikats hängt von Schwankungen auf dem Finanzmarkt ab, auf welche die Bank keinen Einfluss nehmen kann und die auch während der Widerrufsfrist auftreten können. Das Zertifikat wird auch im Freiverkehr an der Börse gehandelt. Als Derivat unterliegt es den Schwankungen des Finanzmarkts. Davon geht auch der Gesetzgeber aus, wenn er in § 312 d Abs. 4 Nr. 6 BGB neben Aktien, Investmentfondsanteilen oder Devisen auch Derivate ausdrücklich nennt (vgl. OLG Hamm, WM 2011, 1412).

Der geltend gemachte Schadensersatzanspruch wegen unzureichender Beratung und Aufklärung ist verjährt. Die Bank beruft sich zu Recht auf Verjährung. Daher ist eine Schlichtung nicht möglich (Nr. 2 Abs. 2 Buchst. c) der Verfahrensordnung).

Die Verjährung von Schadensersatzansprüchen wegen fehlerhafter Beratung und Information im Zusammenhang mit einer Wertpapierdienstleistung beträgt nach

dem hier noch anwendbaren § 37a WpHG a. F. drei Jahre. Die dreijährige Verjährung beginnt nach der Rechtsprechung mit dem Zeitpunkt der Schadensentstehung. Auf die Schadenskenntnis der Beschwerdeführer kommt es nicht an. Der Schaden entstand den Beschwerdeführern bereits mit dem Abschluss des Kaufvertrags über die Zertifikate im April 2007. Die Verjährung war somit spätestens im April 2010 eingetreten. Der Ombudsmann wurde erst danach, im Juni 2011, angerufen. Anhaltspunkte für eine Hemmung der Verjährung sind weder vorgetragen noch sonst ersichtlich.

Auf die Frage, ob die Beschwerdeführer unzureichend beraten wurden, kommt es somit nicht mehr an. Auch wenn die Beraterin über die Risiken nicht aufgeklärt haben sollte, könnten die Beschwerdeführer einen Schadensersatzanspruch nicht mehr durchsetzen.





Wertpapiergeschäft: Abwicklung

Zur Abwicklung zählen zum Beispiel Beschwerden, bei denen die Kunden vortragen, dass sie von ihrer Bank nicht rechtzeitig über eine Kapitalmaßnahme informiert worden seien, so dass sie an dieser nicht teilnehmen konnten. Ferner wenden sich die Kunden an den Ombudsmann wegen der verzögerten Ausführung eines Wertpapierauftrages. So auch in dem nachfolgenden Fall, in dem die Ombudsfrau einen Vergleichsvorschlag erlassen hat. Dieser wurde von den Parteien angenommen.

Schlichtungsspruch Wertpapiergeschäft | Abwicklung



Vergleichsvorschlag

Die Bank erstattet dem Beschwerdeführer aus Gründen der Kulanz und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht

1.720 €.

Zur Begründung: Der Beschwerdeführer macht einen – der Höhe nach nicht bestrittenen – Schaden von 3.441,37 € wegen verspäteter Ausführung eines Verkaufsauftrags geltend. Aufgrund des Eingangsstempels der Beschwerdegegnerin (im Folgenden: Bank) ist davon auszugehen, dass der Auftrag des Beschwerdeführers erst am 4. August 2011 eingegangen ist. Die Verzögerung wird von der Bank damit erklärt, dass sie ihn erst am 5. August an die Kapitalanlagegesellschaft habe weiterleiten können, weil die Ordnungsmäßigkeit des Auftrags aus besonderen Gründen – nämlich Verkauf des Gesamtbestands der Fondsanteile verbunden mit Auflösung des Vermögensverwaltungsvertrages und Schließung des Depots – nicht bis zu dem für die Preisfestsetzung festgelegten Zeitpunkt von 10 Uhr an die Kapitalanlagegesellschaft habe weitergeleitet werden können. Deshalb sei die Weiterleitung erst mit der üblichen Sammelorder am 5. August 2011 (einem Freitag) erfolgt, und zwar mit Maßgabe der Kursstellung zum 9. August, da die Bank wegen des besonderen Feiertags in Augsburg (Friedensfest am 8. August) nicht am 8. August habe abrechnen können. Letzteres mag zutreffen. Dennoch erscheint mir die von der Bank beanspruchte Zeit für die Prüfung des Auftrags außerordentlich lang. Auch wenn die mit dem Verkaufs-

auftrag verbundenen Vorgänge eine besondere Prüfung erfordern mögen, sehe ich nichts, was einer sofortigen Weiterleitung des Verkaufsauftrags an die Kapitalanlagegesellschaft entgegengestanden hätte. Insbesondere kann ich nicht nachvollziehen, weshalb das nicht bereits am 4. August 2011 bis 10 Uhr hätte geschehen können. Dann jedoch wäre der Auftrag am 5. August 2011 bei der Kapitalanlagegesellschaft eingegangen und hätte zum Kurs dieses Tages abgerechnet werden können.

Andererseits habe ich ein gewisses Verständnis für die Argumentation der Bank, dass sie den komplexen Vorgang eingehend prüfen müssen und wohl deshalb den Verkaufsauftrag nicht sofort weitergeleitet hat. Bei dieser Sachlage schlage ich den Parteien vor, sich gütlich zu einigen, indem die Bank dem Beschwerdeführer aus Gründen der Kulanz und ohne Anerkennung einer rechtlichen Verpflichtung die Hälfte des strittigen Betrags erstattet. Diese Quote erscheint mir mit Rücksicht auf die rechtlichen und tatsächlichen Unsicherheiten des Falles angemessen.

Die Parteien werden gebeten, innerhalb eines Monats mitzuteilen, ob sie mit diesem Vorschlag einverstanden sind.



Depotführung

Unter diesen Sachgebietsunterpunkt fallen alle Themen rund um die Führung eines Depots, wie zum Beispiel eine verzögerte Depotübertragung, die Kündigung eines Depotkontos, das Ausstellen der Jahressteuerbescheinigung 2010 oder die Stornierung von Wertpapiergutschriften. Der Hauptanteil der Eingaben betrifft die Depotführungsentgelte. Im nachfolgenden Beispiel moniert der Beschwerdeführer die Änderung seiner Sonderkonditionen, die ihm die Bank abweichend von dem Preis- und Leistungsverzeichnis eingeräumt hat.

Schlichtungsspruch Wertpapiergeschäft | Depotführung



Es wird festgestellt, dass die im Schreiben der Beschwerdegegnerin vom 8. Januar 2009 niedergelegten Rahmenbedingungen für die Vertragsbeziehung mit dem Beschwerdeführer auch über den 1. Januar 2012 hinaus weiterhin Gültigkeit haben.

Der Beschwerdeführer (BF) hat seit 2005 Geschäftsbeziehungen mit der Beschwerdegegnerin (BG). Er macht mit seiner Beschwerde vom 13. August 2011 geltend, mit der Niederlassung der BG in Düsseldorf vereinbart zu haben, dass keine Depotgebühren von ihm erbracht werden müssten, bei Transaktionen von ihm nur die halbe Provision bezahlt werden müsste und Fondsverkäufe wie Aktienverkäufe abgerechnet würden. Das entsprechende Gespräch vom Oktober 2008 sei mit Schreiben der Niederlassung Düsseldorf vom 8. Januar 2009 bestätigt worden; dieses Schreiben hat er auch vorgelegt. Mit seiner Beschwerde beanstandet er, dass die BG mit Schreiben vom 19. Juli 2011 mitgeteilt habe, dass diese Sonderkonditionen ab dem 1. Januar 2012 keine Geltung mehr hätten. Die eingeräumten Sonderkonditionen seien mit Rücksicht darauf eingeräumt worden, dass seine Depots seinerzeit auf die BG übertragen worden seien. Nur unter dieser Voraussetzung sei die Übertragung des Depots erfolgt. Die BG hat sich mit ihren Stellungnahmen vom 4. Oktober und 25. November 2011 zum Vorbringen des BF geäußert und den Standpunkt vertreten, dass sie in berechtigter Weise die Absprache vom Oktober 2008 ge-



kündigt habe. Da sie nach den AGB der Banken jederzeit fristgerecht die Geschäftsbeziehung kündigen könne, stelle die Aufkündigung der Konditionen rechtlich nur ein Minus dar und sei deshalb zulässig.

Die Beschwerde hat Erfolg.

Mit dem Gespräch vom Oktober 2008, das ausdrücklich seitens der BG mit Schreiben vom 8. Januar 2009 bestätigt wurde, haben die Parteien die Rahmenbedingungen ihrer Geschäftsverbindung in den bezeichneten drei Punkten in eindeutiger und zeitlich nicht limitierter Weise individuell geregelt; irgendeinen Vorbehalt in zeitlicher Hinsicht oder in Ansehung der Gestaltungsmöglichkeiten der AGB vermag ich dem Schreiben vom 8. Januar 2009 nicht zu entnehmen. Dieses bildet deshalb auch künftig die weitere Grundlage der Geschäftsverbindung zwischen den Parteien. Auf die Erörterung mit dem Berater der BG im Oktober 2008 und die Frage, ob er die Sonderbedingungen ausdrücklich als unwiderruflich bezeichnet hat, kommt es nicht an, weil der Text des Schreibens vom 8. Januar 2009 insoweit eindeutig ist. Ob sich diese Geschäftsverbindung für die BG als – so die BG in ihrem Schreiben vom 22. November 2011 – nicht mehr

„kostendeckend“ erweist, ist dabei ohne Relevanz; dieser Gefahr hätten die Verfasser des Schreibens vom 8. Januar 2009 mit einem entsprechenden Vorbehalt mühelos entgehen können. Dass die BG die Geschäftsverbindung mit dem BF nach Nr. 19 der AGB jederzeit fristgerecht beenden könnte, ist eine andere Frage; natürlich können etwa einzelne Regelungen eines Mietvertrages nicht alleine deshalb von einer Seite aufgekündigt werden, weil der Mietvertrag grundsätzlich einer Kündigungsmöglichkeit unterliegt.





5.2 Kreditgeschäft

Auf das Sachgebiet Kreditgeschäft entfielen im Jahr 2011 insgesamt 1.680 Beschwerden. Dies sind prozentual gesehen rund 40 % mehr als im Vorjahr. Damit ist der Anteil dieser Beschwerden im Jahresvergleich stark gestiegen. Ein Teil der ab Mitte Dezember 2011 eingereichten Beschwerden betraf die Finanzierung von Immobilien. Dies stellt den Hauptgrund des Anstiegs dar.

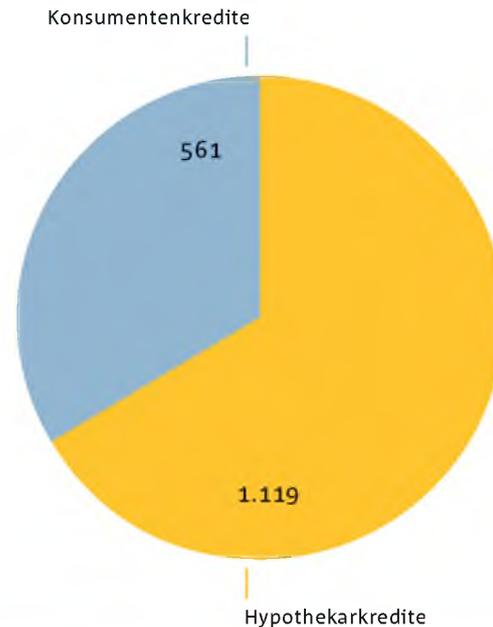
Hypothekarkredite

Mit 67 % stellen die grundpfandrechtlich gesicherten Darlehen den Hauptanteil der Beschwerden im Kreditgeschäft dar. Bezüglich der abgeschlossenen Darlehensverträge zur Immobilienfinanzierung (sogenannte Steuersparmodelle) monierten die Kunden insbesondere die Höhe der erzielbaren Mieten, die Täuschung über die Rolle des Vermittlers und die gezahlten Innenprovisionen. Dabei ging es überwiegend um sogenannte Altfälle, bei denen die Kreditverträge überwiegend vor dem 1. Januar 2002 abgeschlossen wurden (bis weit zurück in die 1990er Jahre). Auch diese Beschwerden lagen den Ombudsmännern noch nicht im Berichtszeitraum zur Entscheidung vor.

Ferner monierten die Kunden im Bereich der Hypothekarkredite die Belastung mit Entgelten im Rahmen einer Darlehensablösung durch eine andere Bank. Den Kunden werden hierbei von der abzulösenden Bank Bearbeitungs- und Treuhandgebühren in Rechnung gestellt. Die Ombudsleute vertreten die Rechtsauffassung, dass solche Entgelte nicht verlangt werden dürfen.

Ein weiteres Dauerthema im Ombudsmannverfahren ist die Höhe des in Rechnung gestellten Entgelts für die vorzeitige

Beschwerden 2011



Quelle: Bankenverband, Stand 30. Juni 2012.

Ablösung eines Darlehens. Da die Errechnungsmethode zur Vorfälligkeitsentschädigung seit der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (zuletzt am 30. November 2004, BGHZ 161, 196; WM 2005, 322) geklärt ist, haben die Ombudsleute die Berechnungen der Banken nur in wenigen Fällen beanstandet. In dem folgenden Fall begehrt der Kunde eine Abrechnung seiner Vorfälligkeitsentschädigung auf der Grundlage der aus seiner Sicht verbindlichen Vorabinformation der Bank.

Schlichtungsspruch Kreditgeschäft | Hypothekarkredite



Höhe Vorfälligkeitsentschädigung

Die Bank hat dem Beschwerdeführer 1.118,85 € zu erstatten. Darüber hinaus hat die Beschwerde keinen Erfolg.

Der Beschwerdeführer (Bf.) erkundigte sich bei der Bank wegen des Verkaufs seiner Immobilie nach der Höhe der Entschädigung bei vorzeitiger Rückzahlung seiner Darlehen. Die Bank teilte ihm daraufhin mit Schreiben vom 5. Oktober 2010 mit, dass unter anderem für das Darlehen Nr. 5502 zum 31. Oktober 2010 die Rücknahmeentschädigung 2.273,65 € beträgt, dass dieser Betrag freibleibend ist und von der Entwicklung des Kapitalmarkts abhängt. Mit der Rückzahlungsaufstellung vom 25. November 2010 berechnete die Bank die Vorfälligkeitsentschädigung mit 3.392,50 €. Der Bf. hat diesen Betrag unter Vorbehalt der Nachprüfung durch den Ombudsmann bezahlt. Er beschwert sich über die Erhöhung der Entschädigung um 1.118,85 € und macht deren Rückzahlung geltend. Die Bank habe nicht dargelegt, inwiefern die Entwicklung des Kapitalmarkts zur Erhöhung der Entschädigung beigetragen habe.

Die Beschwerde hat überwiegend Erfolg.

Da der Bf. seine Immobilie verkaufen wollte, konnte er das dinglich gesicherte und mit einer Festzinsvereinbarung bis 30. Mai 2012 ausgestattete Darlehen nach dem hier wohl noch anwendbaren § 490 Abs. 2 Satz 1 und 2

BGB a. F. (vgl. Artikel 229 § 22 Abs. 2 EGBGB) vorzeitig kündigen. Auf die Einhaltung der Kündigungsfrist legte die Bank keinen Wert. Nach § 490 Abs. 2 Satz 3 BGB a. F. hat der Bf. der Bank den durch die vorzeitige Kündigung entstandenen Schaden, der im Hinblick auf die Zinsfestschreibung im Wegfall der rechtlich zugesicherten Zinserwartung bestand, zu ersetzen. Als Stichtag für die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung wird überwiegend auf den Tag des tatsächlichen Zahlungseingangs abgestellt. Dies war hier der 25. November 2010. Davon geht auch die Bank aus.

Die Berechnung der Entschädigung steht allerdings zur Disposition der Parteien. Auf Anfrage des Bf. hat die Bank dem Bf. mit Schreiben vom 5. Oktober 2010 mitgeteilt, dass die Rücknahmeentschädigung zum 31. Oktober 2010 für das Darlehen Nr. 5502 2.273,65 € beträgt, dass der genannte Betrag allerdings freibleibend ist und sich in Abhängigkeit von der Entwicklung des Kapitalmarkts erhöhen oder reduzieren kann.

Dieses Schreiben ist nicht, wie die Bank offensichtlich meint, gänzlich unverbindlich und erlaubt ihr nicht, die Vorfälligkeitsentschädigung zum Zeitpunkt der Zahlung

neu zu berechnen. Diese Ansicht widerspricht der rechtlichen Bedeutung ihrer Erklärung in diesem Schreiben. Dort hat sich die Bank dem Bf. gegenüber zum Stichtag 31. Oktober 2010 für eine bestimmte Rücknahmeentschädigung festgelegt und sich nur vorbehalten, die Entschädigung an die Entwicklung des Kapitalmarkts anzupassen. Dies ergibt einmal schon der eindeutige Wortlaut des Schreibens. Die Bank legt dem Wort „freibleibend“ durch die konklusive Konjunktion „also“ eine vom Kapitalmarkt abhängige Bedeutung bei. Zudem erfordert auch die Interessenlage der Parteien diese Auslegung. Für den Bf. war die Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung im Hinblick auf den anstehenden Immobilienverkauf von Bedeutung. Die Bank konnte dieses berechnete Interesse, ohne Nachteile für sich befürchten zu müssen, bedienen, indem sie zu einem Stichtag die Höhe der Entschädigung berechnet und sich vorbehält, die vom Wiederanlagezins abhängige Höhe der Entschädigung der künftigen Entwicklung des Kapitalmarkts anzupassen. Dem angemessenen Interessenausgleich würde daher eine Auslegung widersprechen, die es der Bank erlaubt, durch eine Neuberechnung die Entschädigungshöhe im Schreiben vom 5. Oktober 2010 zu korrigieren. Wollte dies die Bank, hätte sie anders formulieren müssen.

Obgleich der Bf. bereits in einem früheren Schreiben an die Bank um eine nachvollziehbare Erklärung zu den von der Berechnung vom 5. Oktober 2010 abweichenden Entwicklungen am Kapitalmarkt gebeten hat und in der Beschwerde hierauf zurückgekommen ist, ging die Bank auf diesen Aspekt nicht ein, sondern beharrte auf ihrem Standpunkt, dass für die Berechnung allein der Tag des Zahlungseingangs maßgeblich ist. Da sie nicht davon ausgehen konnte, dass ihr Standpunkt vom Ombudsmann einfach übernommen wird, sehe ich davon ab, sie zu einer weiteren ergänzenden Stellungnahme aufzufordern. Sie hatte die Möglichkeit, zum Kernproblem der Beschwerde Stellung zu nehmen. Aus dem Schweigen der Bank entnehme ich, dass die Voraussetzungen einer Anpassung nicht vorlagen. Die Bank hat daher dem Bf. aus § 812 BGB den Erhöhungsbetrag von 1.118,85 € zu erstatten.

Die 130 € Bearbeitungskosten hat die Bank bereits erstattet. Für die Erstattung der Kosten der Rechtsverfolgung sehe ich keine Anspruchsgrundlage. Die Voraussetzungen eines Verzugs sind nicht hinreichend dargetan. Im Schlichtungsverfahren trägt zudem jede Partei die Kosten ihres Vertreters selbst (Nr. 6 Abs. 3 der Verfahrensordnung).



Oftmals wenden sich die Kunden bei Zahlungsschwierigkeiten in der Hoffnung an den Ombudsmann, dass ihnen die Bank im Rahmen des Verfahrens entgegenkommt. Hierbei ist zu beachten, dass der Ombudsmann die Bank nicht verpflichten kann, die Raten eines gesetzmäßig zu Stande gekommenen Kreditvertrages zu reduzieren oder zu stunden. Eine solche Entscheidung fällt in die geschäftspolitische Eigenverantwortlichkeit der Banken, auf die der Ombudsmann keinen Einfluss hat. Im nächsten Fall hat die Bank bereits beim Amtsgericht das Zwangsversteigerungsverfahren beantragt. Die Beschwerdeführer möchten, dass die Bank von der Zwangsversteigerung Abstand nimmt, damit sie ihre Immobilie frei verkaufen können.

Schlichtungsspruch Kreditgeschäft | Hypothekarkredite



Zahlungsrückstände

Von einer Schlichtung wird abgesehen.

Die Beschwerdeführer (Bf.) haben zur Finanzierung eines Immobilienkaufs bei der damaligen XY-Bank ein durch eine Grundschuld über 220.000 € gesichertes Baufinanzierungsdarlehen aufgenommen, das die Bank wegen Zahlungsrückständen gekündigt hat. Auf Antrag der Bank hat das Amtsgericht – Vollstreckungsgericht – die Zwangsversteigerung der Immobilie, eines Wohn- und Geschäftshauses, für den 28. Februar 2012 angeordnet. Die Bf. beantragen auszusprechen, dass die Bank von der Zwangsversteigerung Abstand nimmt und mit einem freihändigen Verkauf der Immobilie einverstanden ist sowie auf die durch die Zwangsversteigerung entstandenen Kosten verzichtet. Ferner soll die Bank die Kündigung des Darlehens zurücknehmen und die Löschung der Schufa-Eintragung veranlassen.

Das Schlichtungsverfahren kann wegen unzureichender Substantiierung des Beschwerdegegenstandes keinen Erfolg haben.

Das Schlichtungsverfahren hat die Aufgabe, konkrete Vermögensstreitigkeiten zwischen Bankkunden und Banken nach rechtlichen Gesichtspunkten durch einen Schlichtungsspruch beizulegen, soweit dies ohne Be-

weisaufnahme und nur mit Urkunden und schriftlichen Unterlagen möglich ist. Zur Überprüfung des Verhaltens einer Bank auf seine Rechtmäßigkeit bedarf es daher eines konkreten und mit Urkunden oder schriftlichen Unterlagen belegten Vortrags, ansonsten ist eine Überprüfung im schriftlichen Verfahren nicht möglich. An einer ausreichend konkreten Schilderung des Beschwerdegegenstands fehlt es in der Beschwerde weitgehend. So werden vom Ombudsmann Ausführungen zu Verrechnungen von Zahlungen auf Darlehen und zur Erstattung von angefallenen Zinsaufschlägen wegen Darlehenskündigung erwartet, ohne dass gesagt wird, um welche Zahlungen und Zinsaufschläge es im Einzelnen konkret geht und welche konkreten Darlehensverträge überhaupt gemeint sind.

Auch zu den Kündigungsgründen wird im Einzelnen nichts gesagt. Und welche Vertragsverletzungen der Bank bei der sogenannten Finanzierungskonstruktion vorgeworfen werden, aus denen sich wohl eine zur Rücknahme der Kündigung führende Schadensersatzverpflichtung ergeben soll, ist nicht erkennbar. Aus der Beschwerde ist eher zu entnehmen, dass sich die Zahlungsschwierigkeiten der Bf. erst nach Abschluss der Fi-

nanzierungskonstruktion ergaben. Damit ist auch eine Entscheidung über die Löschung des Schufa-Eintrags nicht möglich.

Was die Abstandnahme von der Zwangsversteigerung und die Übernahme der Zwangsversteigerungskosten durch die Bank betrifft, ist eine Schlichtung deshalb nicht möglich, weil der Beschwerdegegenstand bereits beim Vollstreckungsgericht anhängig ist. Das gerichtliche Verfahren hat Vorrang vor dem Schlichtungsverfahren. Es steht dem Ombudsmann nicht zu, in den Ablauf des gerichtlichen Zwangsversteigerungsverfahrens störend einzugreifen. Wenn die Bf. die Immobilie freihändig verkaufen wollen, müssen sie sich des Rechtsbehelfs des § 30a ZVG bedienen. Und wenn sie der Auffassung sind, dass das Zwangsversteigerungsverfahren nicht rechtmäßig ist, müssen sie den Rechtsbehelf des § 797 Abs. 2, § 767 ZPO ergreifen. In diesem Verfahren wird auch inzidenter die Rechtmäßigkeit der Darlehenskündigung zu prüfen sein.



Konsumentenkredite

Gegenstand vieler Beschwerden war die Frage, ob die Erhebung eines Entgeltes für den Abschluss eines Verbraucherdarlehensvertrages zulässig ist. Hierzu liegt bisher keine höchstrichterliche Rechtsprechung vor. Auch in der rechtswissenschaftlichen Literatur ist die Frage der Zulässigkeit des Entgeltes umstritten. Da diese Thematik auch in der Öffentlichkeit eine starke Aufmerksamkeit erlangt hat, wandten sich viele Kunden an den Ombudsmann und haben das von ihrer Bank verlangte Entgelt im Verfahren zurückverlangt. Der Ombudsmann sieht jedoch von einer Entscheidung ab, wenn es sich um eine grundsätzliche Rechtsfrage im Sinne von Nr. 2 Abs. 2 Satz 2 der Verfahrensordnung handelt. So auch im nächsten Fall:

Schlichtungsspruch Kreditgeschäft | Konsumentenkredite



Bearbeitungsentgelte

Von einer Schlichtung wird abgesehen.

Die Beschwerdeführer (BF) hatten bei der Beschwerdegegnerin (BG) zur Finanzierung eines PKW ein Darlehen aufgenommen, wobei sie eine Bearbeitungsgebühr von 295,58 € zahlten. Unter Hinweis auf neuere Rechtsprechung, dass die Erhebung einer solchen Gebühr nicht zulässig sei, verlangen sie mit ihrer Beschwerde den bezeichneten Betrag zurück. Die BG hat sich mit ihrer Stellungnahme vom 9. Dezember 2011 zum Vorbringen der BF geäußert und darauf verwiesen, dass es sich bei der zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarung nicht um eine Allgemeine Geschäftsbedingung handle, welche der rechtlichen Kontrolle nach den §§ 307 ff. BGB unterliege, sondern um eine individuelle Absprache.

Ich vermag den BF nicht zu helfen. Unbeschadet dessen, ob die hier betroffene Absprache als Allgemeine Geschäftsbedingung anzusehen ist und deshalb der Kontrolle nach den §§ 307 ff. BGB unterliegt, gibt es zu dieser Rechtsfrage noch keine höchstrichterliche Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs. Nach übereinstimmender Einschätzung aller Ombudsleute handelt es sich deshalb um eine grundsätzliche Frage, weshalb gemäß Nr. 2 Abs. 2 letzter Satz der Verfahrensordnung von einer Schlichtung abzusehen ist.





Ferner geht es im Bereich der Konsumentenkredite um Sonderzahlungen, Kreditkündigungen und in diesem Zusammenhang um die Meldung bei der SCHUFA Holding AG. Oft wünschen die Kunden eine Überprüfung ihrer Kreditverträge durch die Ombudsleute, da der Kreditverlauf für sie nicht nachvollziehbar ist und sie der Meinung sind, sie hätten auf den Kredit bereits zu viel bezahlt. Viele dieser Beschwerden lassen sich bereits im Vorfeld klären, indem die Bank nochmals den Ratenverlauf darstellt und erläutert. In dem folgenden Fall hat der Kunde einen Ratenkredit und eine Restschuldversicherung abgeschlossen. Letztere hat er gekündigt. Mit der Höhe des an ihn daraufhin ausgezahlten Betrages ist er nicht einverstanden.



Schlichtungsspruch Kreditgeschäft | Konsumentenkredite



Restschuldversicherung

Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Der Beschwerdeführer hat am 19. Januar 2007 einen Privatkreditvertrag über einen Gesamtbetrag von 57.202,32 € abgeschlossen. Gleichzeitig beantragte er den Abschluss eines Restschuldversicherungsschutzes bei der XY-Leben AG gegen einen Einmalbetrag von 1.677,70 €. Im Oktober 2011 kündigte er die Restschuldversicherung. Die Bank stimmte der Kündigung zu und leitete diese an den Versicherer weiter. Dieser erstattete dem Beschwerdeführer 30,40 €.

Der Beschwerdeführer gibt sich damit nicht zufrieden. Er meint, die Bank müsse ihm die „Gesamtschuld der Restschuldversicherung auszahlen“. Die Bank erhalte dann von ihm die ausbezahlten 30,40 €.

Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Es fällt schwer, die gedanklichen Überlegungen des Beschwerdeführers nachzuvollziehen. Aus meiner Sicht ist die Rechtslage so, dass der Beschwerdeführer zugleich mit dem Abschluss des Kreditvertrags bei der XY-Versicherung den Abschluss einer Restschuldversicherung beantragt hat. Diesen Antrag hat die Bank an die Versicherung weitergeleitet. Damit kam zwischen ihm und

der Versicherung ein Versicherungsvertrag zu Stande. Für den ihm dadurch zuteilgewordenen Versicherungsschutz musste er die Versicherungsprämie als Einmalprämie zahlen, welche die Bank aus dem Darlehensgesamtbetrag entnommen hat.

Da der Beschwerdeführer nach über dreieinhalb Jahren den Versicherungsvertrag gekündigt hat, war ein Gutteil der Versicherungsprämie für den Versicherungsschutz bereits verbraucht. Den noch nicht verbrauchten Restbetrag hat das Versicherungsunternehmen dem Beschwerdeführer erstattet.

Ich kann nicht erkennen, dass die Abwicklung der Kündigung der Restschuldversicherung unkorrekt verlief.

“



5.3 Zahlungsverkehr

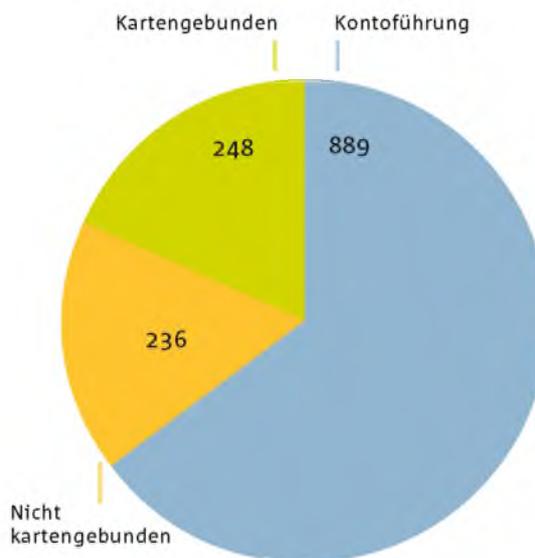
Auf das Sachgebiet Zahlungsverkehr entfielen im Jahr 2011 16,6 % der Beschwerden. 65 % dieser Beschwerden betrafen Probleme der Kontoführung, einschließlich der Kontoeröffnung und -schließung. Der Rest entfiel auf den konventionellen Zahlungsverkehr (Kartengeschäft 18 %; Überweisungsverkehr 17 %).

Kontoführung

Beschwerden im Bereich der Kontoführung betreffen vor allem unterschiedliche Fragestellungen im Zusammenhang mit einer Kontokündigung, der Erhebung von Kontoführungsentgelten, der Kürzung eines dem Kunden eingeräumten Dispositionskredits oder der Kontosperrung nach einer Pfändung. Ein weiterer Schwerpunkt sind die in der Regel mit einer Kündigung einhergehenden Meldungen an die SCHUFA Holding AG.

Gegenstand der Beschwerden war auch die Frage, ob die Bank für die monatliche Übersendung von Kontoauszügen und das anfallende Briefporto Entgelte berechnen darf. Soweit die Bank hierbei lediglich ihrer gesetzlichen Rechnungslegungspflicht nachkommt, darf sie dem Kunden kein Entgelt in Rechnung stellen. Stellt sie aber zum Beispiel einen Kontoauszugsdrucker zur Verfügung, der von dem Kunden nicht genutzt wird, darf sie das erforderliche Briefporto als Ersatz notwendiger Aufwendungen verlangen.

Beschwerden 2011



Quelle: Bankenverband, Stand 30. Juni 2012.

In dem folgenden Fall geht es um die Rechtmäßigkeit einer durch die Bank ausgesprochenen Kontokündigung.

Schlichtungsspruch Zahlungsverkehr | Kontoführung



Kontokündigung

Es wird festgestellt, dass die von der Bank mit Schreiben vom 5. Oktober 2011 ausgesprochene Kündigung des Girokontos Nr. 1 234 567 des Beschwerdeführers nicht wirksam ist.

Der Beschwerdeführer wendet sich mit seiner Beschwerde gegen die mit dem oben angegebenen Schreiben der Bank gemäß Nr. 19 Abs. 1 ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) ausgesprochene Kündigung seines Girokontos und vermutet als Grund für die Kündigung, dass er gegenüber der Bank erfolgreich unberechtigte Entgelte beanstandet habe. Die Bank macht in ihrer Stellungnahme geltend, dass die zum 6. Dezember 2011 ausgesprochene Kündigung dem Beschwerdeführer am 11. Oktober 2011 zugegangen sei und ihm ausreichend Zeit zur Eröffnung eines anderen Kontos gelassen habe, über das er ersichtlich auch verfüge.

Dennoch ist die Kündigung nicht wirksam. Nach der Regelung in Nr. 19 Abs. 1 Satz 3 der mir vorliegenden AGB der Bank beträgt die Kündigungsfrist für ein laufendes Konto mindestens zwei Monate. Diese Frist hat die Bank nach ihrem eigenen Vorbringen nicht eingehalten, weil die Frist sich nicht nach dem Datum des Kündigungsschreibens bemisst, sondern nach dem Zugang der Kündigung beim Kunden. Allerdings ist die Bank nicht gehindert, die Kontoverbindung erneut unter Einhaltung der in ihren AGB vorgesehenen Frist zu kündigen, wo-

für es grundsätzlich keiner Begründung bedarf. Ob die Kündigung moralisch berechtigt ist, was der Beschwerdeführer in Abrede stellt, kann dahinstehen; denn bei einer fristgerechten Kündigung, wie sie hier jedenfalls beabsichtigt war, handelt es sich um eine geschäftspolitische Entscheidung der Bank, die meiner Nachprüfung entzogen ist.



Ferner wenden sich die Kunden an den Ombudsmann, die Probleme mit ihrem Pfändungsschutzkonto haben. Seit 1. Juli 2010 können Kontoinhaber ihr Girokonto als sogenanntes Pfändungsschutzkonto führen. Dabei haben Kontoinhaber einen Anspruch darauf, dass ein bestehendes Konto in ein P-Konto umgewandelt wird. Im nachstehenden Fall geht es um die Frage, ob auch ein gesetzlicher Anspruch auf die Einrichtung eines neuen P-Kontos besteht.

Schlichtungsspruch Zahlungsverkehr | Kontoführung



Einrichtung eines Pfändungsschutzkontos

Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Der Beschwerdeführer wendet sich gegen die Ablehnung der Bank, ihm ein Pfändungsschutzkonto einzurichten. Ich kann dem Beschwerdeführer leider nicht helfen. Der Kunde kann nach der gesetzlichen Regelung (§ 850k Abs. 7 Satz 2 ZPO) nur verlangen, dass ein bei einem Kreditinstitut bestehendes Girokonto in ein Pfändungsschutzkonto umgewandelt wird. Einen allgemeinen Anspruch auf Einrichtung eines P-Kontos bei einem Institut, mit dem der Kunde noch nicht in Geschäftsverbindung steht, gibt es hingegen nicht (Bitter in Schimansky/Bunte/Lwowski, Bankrechts-Handbuch, 4. Aufl. 2011, § 33 Rd.-Nr. 38 d). Der Stellungnahme der Bank, dass der Beschwerdeführer nicht bereits ihr Kunde ist, ist der Beschwerdeführer nicht entgegengetreten.



Zahlungsverkehr – nicht kartengebunden

Beschwerden dieses Bereiches betreffen hauptsächlich die als zu lang monierte Ausführungsdauer von Überweisungsaufträgen, fehlgeleitete Überweisungen sowie die Erhebung von Entgelten für Auslandsüberweisungen.

Der folgende Fall beschäftigt sich mit einem geltend gemachten Schadensersatzanspruch wegen eines verspätet ausgeführten Überweisungsauftrages.

Schlichtungsspruch Zahlungsverkehr | nicht kartengebunden



Verspätete Ausführung einer Überweisung

Die Beschwerdegegnerin hat an den Beschwerdeführer in Ansehung der streitgegenständlichen Überweisung von 9.595,48 € Schadensersatz in Höhe von 72,68 € zu zahlen; im Übrigen hat die Beschwerde keinen Erfolg.

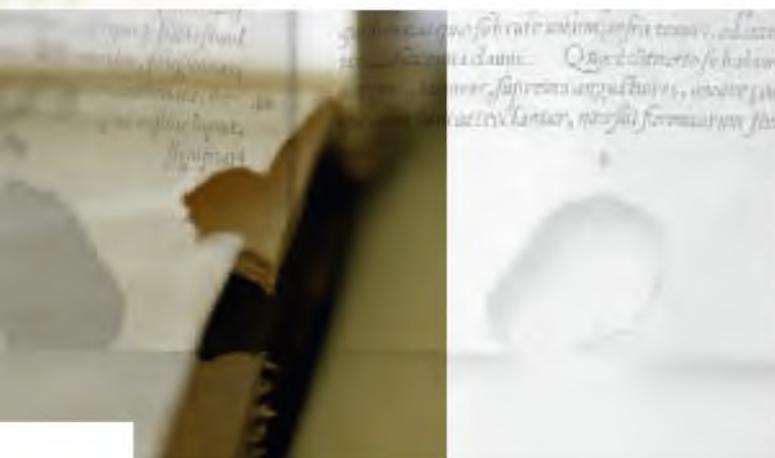
Der Beschwerdeführer (BF) verlangt von der Beschwerdegegnerin Schadensersatz dafür, dass die BG – unstreitig – eine Überweisung von 9.595,48 € verspätet durchgeführt hat. Dabei ging es – wie ich einem Schreiben des BF vom 13. Juli 2011 an die BG entnehme – um die Auflösung eines Bausparvertrages und die Überweisung dieses Betrages von 9.595,48 € auf das Darlehenskonto des BF bei der BG mit Wirkung vom 1. Dezember 2010. Tatsächlich ging der Betrag erst am 12. Januar 2011 auf dem Girokonto des BF ein. Im bezeichneten Schreiben an die BG errechnet sich der BF einen Schaden von 966,58 €. Die BG ist bereit, dem BF aus Kulanz einen Betrag von 150 € zu erstatten.

Die Beschwerde hat nur zu einem geringen Teil Erfolg. Fast alle der vom BF auf Seite 2 seines Schreibens vom 13. Juli 2011 bezeichneten Schadenspositionen sind nicht schlüssig vorgetragen. Dies gilt zunächst einmal für die Positionen „Arbeits- und Zeitaufwand“ von einmal 350 € und einmal 250 €, denn für die Mühewaltungen bei der Verfolgung eigener Angelegenheiten ist eine Erstattungsfähigkeit grundsätzlich nicht gegeben; dies entspricht der ständigen Spruchpraxis der Ombudsleute und gründet auf den Entscheidungen des Bundesge-

richtshofs vom 9. März 1976 (BGHZ 66, 112 ff.) und vom 6. November 1979 – VI ZR 254/77. Die „Kosten für Telefon, Schriftverkehr“ in Höhe von 150 € sind nicht im Einzelnen belegt und deshalb ebenfalls unschlüssig. Nicht nachvollziehbar ist auch die Position „Kursverlust brasilianischer Real/Euro“. Schlüssig ist lediglich die erstgenannte Position „Zinsverlust“, denn insoweit ist zwischen den Parteien unstreitig, dass für den Zinsverlust im bezeichneten Zeitraum 72,68 € anzusetzen sind. Nur in Höhe dieses Betrages hat die Beschwerde demnach Erfolg.



Grundsätzlich steht das Ombudsmannverfahren nur Verbrauchern offen. Ausnahmen sind in der Verfahrensordnung geregelt. Im folgenden Beispielsfall hat sich eine GmbH an den Ombudsmann mit der Bitte um Schlichtung gewandt. Dabei monierte sie die Kündigung des Geschäftskontos. Der Ombudsmann hat die Beschwerde als unzulässig abgewiesen.



Schlichtungsspruch Zahlungsverkehr | nicht kartengebunden



Kündigung eines Geschäftskontos

Die Beschwerde ist unzulässig.

Das Schlichtungsverfahren zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Banken und ihren Kunden setzt voraus, dass es sich bei der Beschwerdeführerin um einen Verbraucher handelt. Das ist gemäß § 13 BGB jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

Bei der Beschwerdeführerin zu 1) handelt es sich nicht um einen Verbraucher im Sinne von § 13 BGB, sondern vielmehr um einen Unternehmer im Sinne von § 14 BGB. Sie ist als Gesellschaft mit beschränkter Haftung eine juristische Person.

Die Voraussetzungen von Nr. 2 Abs. 1b in der seit November 2009 geltenden Fassung der Verfahrensordnung geregelten Ausnahme halte ich nicht für gegeben. Danach kann der Ombudsmann ohne Beschränkung auf Verbraucher angerufen werden, „wenn die Streitigkeit in den Anwendungsbereich der Vorschriften über Zahlungsdienste (§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches) fällt“. Mit der zitierten Formulierung sind sämtliche Bestimmungen über Zahlungsdienste in Bezug genommen. Das scheint

die Anwendbarkeit des Verfahrens auch für die Einrichtung und – wie im gegenständlichen Verfahren – auch die Kündigung eines Girokontos für Unternehmer oder Unternehmen zu bedeuten. Das ist aber nicht der Fall. Die Anwendbarkeit der genannten Vorschriften des BGB setzt das Vorliegen eines Geschäftsbesorgungsvertrages im Sinne von § 675 Abs. 1 BGB voraus (vgl. § 675c Abs. 1 BGB). Der Girovertrag, also der Vertrag über die Einrichtung und die Führung eines Girokontos, wird als solcher mit Dienstvertragscharakter definiert (vgl. Schimansky/Bunte/Lwowski, Bankrechts-Handbuch, 4. Aufl. 2011, § 29 Rd.-Nr. 1; Palandt-Sprau, Komm. z. BGB, 71. Aufl., § 675f Rd.-Nr. 11). Daraus ergibt sich für die Parteien ein ganzes Bündel von Rechten und Pflichten. Danach ist zwischen dem Girovertrag einerseits und dessen Umsetzung andererseits zu differenzieren. Die gesetzlichen Bestimmungen der §§ 675c bis 676c BGB betreffen nur Letzteres. Der Girovertrag steht praktisch „vor der Klammer“. Demgemäß ist die zitierte Regelung der Verfahrensordnung dahingehend zu verstehen, dass lediglich die Umsetzungsvorgänge einer Überprüfung zugänglich sind, nicht aber die Frage der Begründung und des Fortbestandes des Girovertrages selbst.

Dieses Ergebnis wird bestätigt durch die bis November 2009 geltende Fassung von Nr. 2 Abs. 1b und c der Verfahrensordnung (vgl. den Text abgedruckt in Schimansky/Bunte/Lwowski, a. a. O., 3. Aufl., § 3 Rd.-Nr. 28). Die Beschränkung auf Verbraucher galt danach nicht für den Beschwerdegegenstand Überweisungen aus der Anwendung des Überweisungsrechts oder dem Missbrauch einer Zahlungskarte. Die Neufassung sollte nur der durch die Gesetzesänderung erfolgten Umsetzung der Zahlungsdiensterichtlinie Rechnung tragen. Damit mag bis zu einem gewissen Grad eine Erweiterung der Zuständigkeit verbunden gewesen sein, allerdings blieb die grundsätzliche Unterscheidung zwischen dem Geschäftsbesorgungsvertrag als Rechtsgrundlage und den Umsetzungsregelungen für die einzelnen Zahlungsdienste unberührt.

Unabhängig von Vorstehendem möchte ich nicht unerwähnt lassen, dass ich die Beschwerde auch für unbegründet halte. Die Bank war berechtigt, das Konto gemäß Nr. 19 Abs. 1 AGB-Banken zu kündigen. Ein Kontrahierungszwang besteht nicht. Einer Begründung bedurfte es insoweit nicht. Die zweimonatige Kündigungs-

Schlichtungsspruch Zahlungsverkehr | nicht kartengebunden**Fortsetzung von S. 81**

frist ist eingehalten. Die Bank hat darüber hinaus die Frist bis zum 31. Dezember 2011 verlängert. Willkür ist nicht erkennbar. Eine Verletzung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes sehe ich nicht. Es ist evident, dass die Kündigung für die Beschwerdeführerin einen gravierenden Einschnitt und erhebliche Umstellungsaufwendungen bedeutet, doch rechtfertigt das die Annahme von Unangemessenheit nicht.





Zahlungsverkehr – kartengebunden

Auch im Jahre 2011 spielten Beschwerden wegen einer missbräuchlichen Verwendung der girocard eine nicht unerhebliche Rolle. Im Regelfall kann der Beweis des ersten Anscheins, der nach ständiger Rechtsprechung für einen grob fahrlässigen Umgang mit der girocard bzw. der PIN-Nummer spricht, nicht erschüttert werden, so dass die Bank zu einer Ersatzleistung nicht verpflichtet werden kann. Das gilt nach dem Urteil des BGH (Urteil vom 29. November 2011 – XI ZR 370/10, WM 2012, 164, Tz. 16) jedenfalls dann, wenn bei der unberechtigten Abhebung die Originalkarte verwendet worden ist.

Vereinzelt wurde auch die Erstattung anteiliger Jahresentgelte für eine Kreditkarte, die im Laufe des Jahres gekündigt wurde, als Anspruch geltend gemacht. Zu diesem Sachgebiet zählen auch Beschwerden bezüglich am Geldautomaten getätigter Auszahlungen. Einige Kunden machten beispielsweise geltend, der Geldautomat habe ihnen den Geldbetrag nicht ausgezahlt, mit dem ihre Bank ihr Konto aber belastet habe.

Im nächsten Fall forderte der Beschwerdeführer einen abgebuchten Betrag von seinem Kreditkartenkonto zurück. Er hatte an einem Glücksspiel online teilgenommen und beruft sich nunmehr auf das in Deutschland geltende Verbot.

Schlichtungsspruch Zahlungsverkehr | kartengebunden



Das Pokerspiel

Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Der Beschwerdeführer (Bf.) hat im Dezember 2010 online an einem Pokerspiel eines Veranstalters mit Sitz auf der „Isle of Man“ teilgenommen. Hierfür wurde über den Einsatz seiner Masterkarte von seinem Konto bei der XY-Bank ein Betrag von 175 € abgebucht. Er verlangt von der Bank diesen Betrag zurück, weil die Teilnahme an diesem Glücksspiel in Deutschland gesetzeswidrig sei und er daher gegenüber dem Onlinecasino nicht zahlungspflichtig gewesen sei.

Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Der Bf. kann seine Einwendung gegen seine Zahlungspflicht aus dem Vertragsverhältnis mit dem Onlinecasino der Bank grundsätzlich nicht entgegenhalten. Die Möglichkeit des Durchgriffs von Einwendungen aus dem Valutaverhältnis auf das Deckungsverhältnis mit der Bank widerspricht der rein zahlungsverkehrstechnischen Zweckbestimmung des Kreditkartensystems. Die Karte dient dem Karteninhaber als Bargeldsurrogat. Zahlt er mit der Karte, muss er sich bei Beanstandungen an seinen Vertragspartner halten. Diese schon bisher in der Rechtsprechung vertretene Auffassung liegt nunmehr auch § 675p Abs. 2 BGB mit der aus-

drücklich statuierten Unzulässigkeit des Widerrufs zugrunde.

Allerdings lässt die Rechtsprechung ausnahmsweise in Fällen der Offenkundigkeit und leichter Nachweisbarkeit eine Einwendung aus dem Valutaverhältnis gegenüber der Bank zu. Dies setzt hier aber voraus, dass dem Onlinecasino ein Zahlungsanspruch gegenüber dem Bf. offenkundig und nachweisbar nicht zusteht, wie dies nach deutschem Recht der Fall wäre. Dies hängt zunächst davon ab, ob überhaupt die deutsche Rechtsordnung anwendbar ist. Da die charakteristische (Dienst-) Leistung nicht in Deutschland, sondern auf der Isle of Man erbracht wurde, ist es nicht ausgeschlossen, dass das dortige Recht zur Anwendung kommt (vgl. VO EG Nr. 593/2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht – Rom I 4). Die weitere Frage ist dann, ob auf der Isle of Man das vom Bf. getätigte Pokerspiel überhaupt verboten ist. Sollte dies nicht der Fall sein, müsste zudem geklärt werden, ob die Anwendung des dortigen Rechts der öffentlichen Ordnung in Deutschland nach Rom I 21 widerspricht. Die Beurteilung dieser Rechtsprobleme kann der Bf. der Bank nicht überantwortet werden. Dies wäre unzumutbar und widersprü-

che dem Kreditkartensystem. Deshalb kann auch nicht von einer offensichtlichen und nachweisbaren Einwendung des Bf. gegen das Onlinecasino gesprochen werden. Folglich ist ihm der Einwand aus dem Valutaverhältnis im Deckungsverhältnis zur Bank versagt.



5.4 Girokonto für jedermann

Beschwerden von Verbrauchern, die die Einrichtung bzw. Fortführung eines Girokontos auf Guthabenbasis zum Gegenstand haben, werden dem Sachgebiet „Girokonto für jedermann“ zugeordnet. Die Beschwerden werden mit höchster Priorität behandelt und sind in der Regel nach ein bis drei Monaten abgeschlossen. Im Berichtsjahr lag die durchschnittliche Be-

arbeitungsdauer bei ein bis drei Monaten. Insbesondere hier zeigt sich der Vorteil des schnellen und unbürokratischen Ombudsmannverfahrens gegenüber einer Inanspruchnahme der staatlichen Gerichte. Der Ombudsmann befindet in diesen Fällen darüber, ob eine Bank die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“ beachtet hat.

Banken sind sich gesellschaftlicher Verantwortung bewusst:

Girokonto für jedermann

Die in der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) zusammenarbeitenden Spitzenverbände der deutschen Kreditwirtschaft haben im Jahr 1995 eine Empfehlung zum Girokonto für jedermann vorgelegt. Nach der im Anhang abgedruckten Empfehlung sollen Banken jedem Verbraucher grundsätzlich – sofern nicht im Einzelfall schwerwiegende Gründe dagegensprechen – auf Wunsch ein Girokonto zur Verfügung stellen, das zumindest die Entgegennahme von Gutschriften, Bareinzahlungen und -auszahlungen sowie die Teilnahme am Überweisungsverkehr ermöglicht. Eintragungen bei der SCHUFA, die auf schlechte wirtschaftliche Verhältnisse des Kunden hindeuten, sind allein kein Grund, die Führung eines solchen Kontos zu verweigern. Überziehungen braucht das Kreditinstitut bei solchen Guthabenkonten nicht zuzulassen.

Das Ziel dieser Empfehlung war und ist, dass die Kredit-

wirtschaft allen Verbrauchern im Hinblick auf die soziale Bedeutung des Girokontos unabhängig von ihrem sozialen oder finanziellen Hintergrund den Zugang zum bargeldlosen Zahlungsverkehr ermöglicht.

Die Spitzenverbände der Kreditwirtschaft empfehlen zudem ihren Instituten, die Ablehnung oder Kündigung des Girokontos für jedermann schriftlich zu begründen. Damit sollte ein schriftlicher Hinweis auf die jeweils gegebenen Beschwerdemöglichkeiten verbunden sein. Betroffene Verbraucher können auf das entwickelte Beschwerdeformular der DK zurückgreifen, das auch auf der Internetseite der DK unter www.die-deutsche-kreditwirtschaft.de zum Download zur Verfügung gestellt wird und das die Einreichung der Beschwerde zusätzlich vereinfacht.

Auf der Startseite der Deutschen Kreditwirtschaft im Internet findet der Benutzer direkt Informationen zum „Girokonto für jedermann“.

Die Frage, ob die freiwillige Selbstverpflichtung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“ in der Praxis funktioniert, wird nach wie vor diskutiert. Eine im Auftrag der Europäischen Kommission durchgeführte Studie zeigt, dass selbst in EU-Mitgliedstaaten mit einem gesetzlichen Kontrahierungszwang für eine Kontoeröffnung wie in Frankreich oder Schweden die für Deutschland ermittelte Kontozugangsquote von 99 % nicht übertroffen wird⁹⁾. Dies unterstreicht das Funktionieren des in Deutschland gewählten Weges aus der Sicht der Kreditwirtschaft. Auch die Bundesregierung hat in ihrem aktuellen Bericht zum „Girokonto für jedermann“ (BT-Drucksache 17/8312), in dem sie sich unter anderem auf diese Studie bezieht, die Schlussfolgerung gezogen, dass „die Kontolosigkeit in Deutschland allein durch ein Gesetz (nicht) nachhaltig sinken würde“ (BT-Drucksache 17/8312, Seite 30 VIII 1).

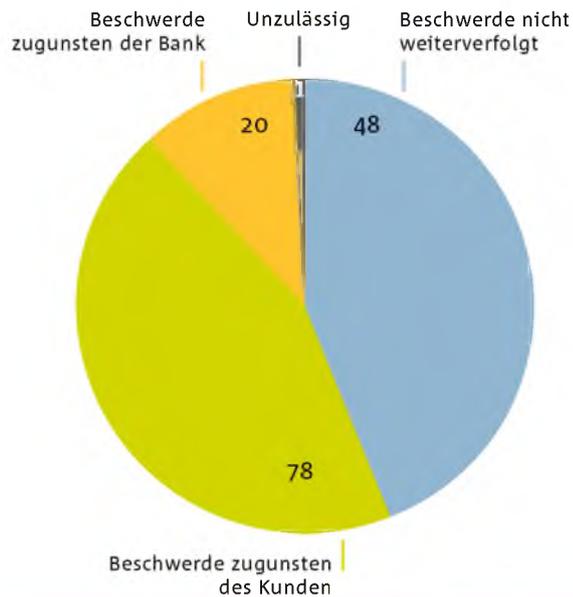
Im Berichtsjahr 2011 sind Beschwerden zum „Girokonto für jedermann“ um 30 % zurückgegangen. Hervorzuheben ist auch in diesem Berichtszeitraum die hohe Anzahl der Beschwerden, die zugunsten der Kunden ausgehen (81 %). Von diesen 81 % hat der Ombudsmann lediglich in rund 14 % der Beschwerden einen Schlichtungsspruch erlassen; allen anderen Beschwerden wurde bereits im Vorprüfungsverfahren von der Bank abgeholfen. Dabei werden Schlichtungssprüche der Ombudsleute in Fällen, in denen die Bank die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft nicht beachtet hat, nahezu alle umgesetzt. In der Praxis ist entscheidend, dass der überwiegende Anteil der Beschwerden bereits im laufenden Verfahren zugunsten der Kunden ausgeht, weil die Banken den Kunden das gewünschte Konto von sich aus einrichten bzw. die Kontokündigung zurücknehmen.



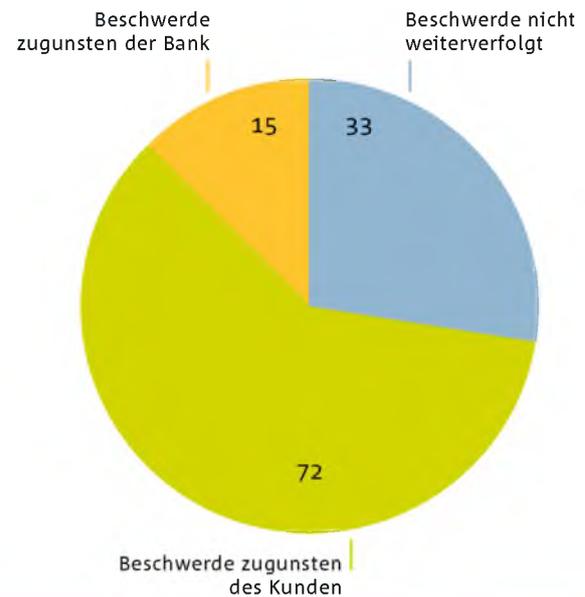
9) Die Angabe basiert auf einer Hochrechnung des Flash Eurobarometer 282 der Europäischen Kommission (März 2010).



Girokonto für jedermann: Kontoablehnung



Kontokündigung



Quelle: Bankenverband, Stand 30. Juni 2012.

Kontoablehnung

Grundsätzlich können sich nach der Verfahrensordnung nur Kunden einer Mitgliedsbank an den Ombudsmann wenden. Im Falle von Beschwerden über die Ablehnung eines Kontos auf Guthabenbasis steht ausnahmsweise auch Nichtkunden das Ombudsmannverfahren offen. Von den 274 Eingaben ging es in 147 Fällen um eine Kontoablehnung. Die obestehende Grafik zeigt den Ausgang der Beschwerden. Danach haben in 80 % der abgeschlossenen und zulässigen Fälle die Kunden ein Girokonto bei einer privaten Bank erhalten.

Kontokündigung

In 122 Fällen monierten die Kunden eine durch die Bank ausgesprochene oder angedrohte Kontokündigung. Die obestehende Grafik zeigt den Ausgang der Beschwerden. Gründe für die Kündigungen sind zum Beispiel nicht vereinbarte Überziehungen des Kontos, Kontomissbrauch oder die Blockade des Kontos durch Pfändungen.

Die folgenden vier beispielhaft abgedruckten Schlichtungssprüche zeigen die Bandbreite der Entscheidungen der Ombudsleute in diesem Bereich. Dabei ist die Anzahl der ausgewählten Sprüche zum Girokonto für jedermann im Vergleich zu den anderen Sachgebieten überproportional, da hiermit zugleich die Anregung der Bundesregierung in ihrem Bericht zum Girokonto für jedermann vom Februar 2004 (BT-Drucksache 15/2500) aufgegriffen wird, Schlichtungssprüche zum „Girokonto für jedermann“ in geeigneter Form zu veröffentlichen.

Nicht selten berufen sich die Beschwerdeführer auf die freiwillige Selbstverpflichtung der Banken und beantragen die Eröffnung eines neuen Girokontos, obwohl sie bereits ein oder mehrere Konten bei einem anderen Kreditinstitut führen. Die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft besagt allerdings ausdrücklich, dass ein Girokonto bereitgestellt werden soll. Die Eröffnung weiterer Konten kann nicht beansprucht werden.

Die von den Banken angeführten Unzumutbarkeitsgründe werden durch die Ombudsleute einer kritischen Kontrolle unterzogen. Dies veranschaulichen folgende Schlichtungssprüche.

Schlichtungsspruch Girokonto für jedermann | Kontoablehnung



Die Beschwerdegegnerin hat die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“ nicht beachtet.

Der Beschwerdeführer hat bei der Beschwerdegegnerin (Bank) erfolglos die Einrichtung eines Kontos als „Girokonto für jedermann“ beantragt. Die Bank verweigert ihm das zu Unrecht. Er hat dargelegt, dass er über kein anderes Konto zur Abwicklung seines Zahlungsverkehrs verfügt. Damit hat er die Voraussetzungen für ein „Girokonto für jedermann“ dargelegt. Die Tatsache, dass der Beschwerdeführer Insolvenz angemeldet hat, ändert daran nichts. Auch ihm muss trotzdem die Möglichkeit gegeben werden, am bargeldlosen Zahlungsverkehr teilzunehmen. Geschäftspolitische Gründe, die die Bank noch nicht einmal ansatzweise darstellt, sind irrelevant.



Schlichtungsanspruch Girokonto für jedermann | Kontokündigung



Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Der Beschwerdeführer wendet sich gegen die Kündigung seines Girokontos bei der Beschwerdegegnerin (im Folgenden: Bank), weil es sich um sein einziges Girokonto handle und deshalb eine Kündigung angesichts der Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum Girokonto für jedermann unzulässig sei. Soweit die Bank ihre Kündigung darauf gestützt habe, dass auf seinem Konto wiederholt Lastschriften eingegangen seien, die sie mangels Deckung habe zurückgehen lassen müssen, habe die Bank gar nicht geprüft, ob die Einreicher der Lastschriften hierzu berechtigt gewesen seien.

Hierzu war die Bank jedoch gar nicht verpflichtet. Vielmehr ist es Sache des Kontoinhabers, darauf zu achten, dass sein Konto für eingehende Lastschriften hinreichend gedeckt ist. Wenn diese ohne Rechtsgrund erfolgen – was der Beschwerdeführer nicht einmal vorgetragen hat –, ist es seine Aufgabe, sich hierüber mit dem Einreichenden auseinanderzusetzen und gegebenenfalls die Lastschriften zu widerrufen. Was die Berechtigung der Kündigung anbelangt, so hat die Bank in ihrer Stellungnahme ausführlich dargelegt, dass sie den Beschwerdeführer bereits am 30. November 2010 auf den Eingang ungedeckter Lastschriften hingewiesen und um ordnungsgemäße Kontoführung gebeten

hat. Nachdem sie ihn deshalb am 11. Juli 2011 erneut angeschrieben und ihm die Kündigung in Aussicht gestellt hat, jedoch weiterhin ungedeckte Lastschriften eingegangen sind, kann ich die sodann am 4. Oktober 2011 zum 12. Dezember 2011 ausgesprochene Kündigung nicht beanstanden. Zwar entspricht es der Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft, dass grundsätzlich jedermann ein Girokonto haben soll, um seinen bargeldlosen Zahlungsverkehr abwickeln zu können. Das gilt jedoch nicht, wenn die Führung eines Girokontos der Bank aus besonderen Gründen nicht zugemutet werden kann. Solche Gründe hat die Bank in ihrer Stellungnahme vom 27. Dezember 2011 ausführlich, nachvollziehbar und durch schriftliche Unterlagen belegt vorgetragen und insgesamt 21 ungedeckte Lastschriften nachgewiesen, ohne dass der Beschwerdeführer dem in der Sache entgegengetreten wäre.

Bei dieser Sachlage kann ich die Bank auch unter Berücksichtigung meines Schlichtungspruchs in anderer Sache vom 8. Dezember 2011 nicht zur Weiterführung bzw. Neueröffnung eines Girokontos für den Beschwerdeführer verpflichten.



Schlichtungsspruch Girokonto für jedermann | Kontokündigung



Die Kündigung des Privatgirokontos ist nicht wirksam.

Die Bank hat am 21. März 2011 das Firmenkonto und das private Girokonto des Beschwerdeführers ohne Angabe von Gründen gekündigt. Der Beschwerdeführer wendet sich gegen die Kündigungen und hält sie für willkürlich, nachdem die Bank ihm trotz mehrerer Versuche in mündlichen Gesprächen keine Begründung für die Kündigungen gegeben hat. Die Bank trägt vor, die Kündigung form- und fristgerecht ausgesprochen zu haben und zu einer Begründung der Kündigung nicht verpflichtet gewesen zu sein.

Soweit sich der Beschwerdeführer gegen die Kündigung seines Firmenkontos wendet, ist eine Schlichtung nicht statthaft, weil er insoweit nicht als Verbraucher nach § 13 BGB, sondern als Unternehmer nach § 14 BGB betroffen ist (Nr. 2 Abs.1a der Verfahrensordnung). Die Kündigung des privaten Girokontos ist nicht rechtswirksam, weil die Bank nicht dargelegt hat, dass sie das Konto fristgerecht gekündigt hat. Die Bank konnte das Girokonto, für das offensichtlich weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart war, jederzeit unter Einhaltung einer Mindestkündigungsfrist von zwei Monaten nach Nr. 19 Abs. 1 ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die der gesetzlichen Rege-

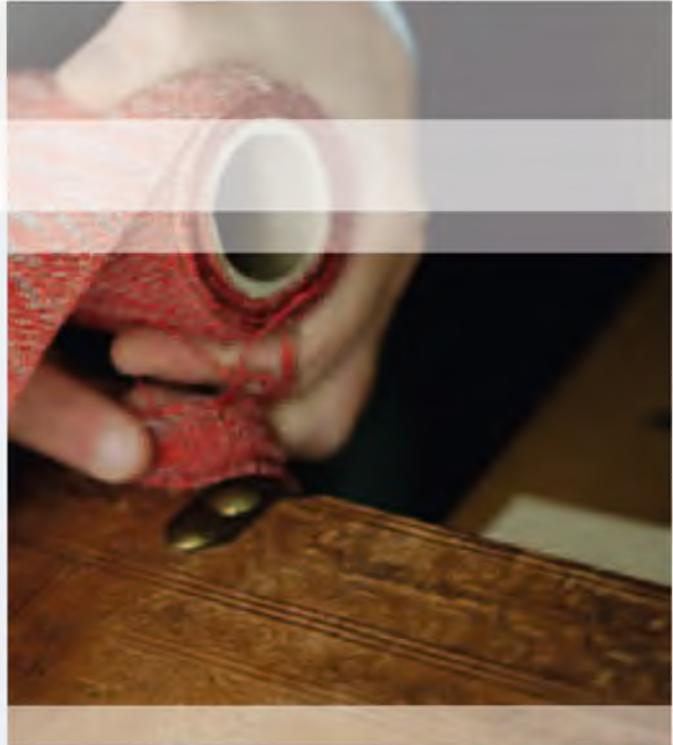
lung in § 675h Abs. 2 BGB entspricht, kündigen. Ob die zweimonatige Kündigungsfrist eingehalten wurde, kann ich allerdings nicht überprüfen. Die Bank behauptet zwar, fristgerecht gekündigt zu haben. Sie bringt vor, am 21. März 2011 gekündigt zu haben, sagt aber zum Zeitpunkt der ausgesprochenen Kündigung nichts. Dabei wäre es ein Einfaches gewesen, das Kündigungsschreiben vorzulegen. Die Bank kann die dem Ombudsmann obliegende Prüfung der Einhaltung der Kündigungsfrist nicht dadurch vorwegnehmen, dass sie einfach behauptet, fristgerecht gekündigt zu haben. Dieses Urteil steht ihr nicht zu, sondern allein dem Ombudsmann, soll das Schlichtungsverfahren Sinn haben.

Ich kann somit nicht feststellen, ob die Mindestkündigungsfrist von zwei Monaten eingehalten ist. Nach der Spruchpraxis der Ombudsleute ist die Rechtsfolge davon die Unwirksamkeit der Kündigung.

Was die Begründung der Kündigung betrifft, hat die Bank zwar mit ihrem Hinweis, dass sie die Gründe für die Kündigung nicht angeben musste, Recht. Allerdings darf nach der Rechtsprechung die Kündigung nicht willkürlich und rechtsmissbräuchlich sein (§ 242 BGB). Behaup-

tet daher der Bankkunde, dessen Konto gekündigt wurde, in einem Gerichtsverfahren – das Gleiche gilt auch in einem Schlichtungsverfahren –, dass die Kündigung willkürlich war, hat die Bank aufgrund ihrer sekundären Darlegungslast nur ihr bekannte Anhaltspunkte für eine nachvollziehbare Kündigung vorzutragen. Andernfalls würde dem Kunden der Rechtsschutz verweigert. Es spricht vieles dafür, dass die Bank auch hier ihrer Darlegungslast nicht nachkam.

“



Schlichtungsspruch Girokonto für jedermann | Kontoablehnung



Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Über das Vermögen des Beschwerdeführers (BF) wurde am 25. April 2006 das Insolvenzverfahren eröffnet. Im Jahre 2011 bat der BF die Beschwerdegegnerin (BG) um die Eröffnung eines Kontos auf Guthabenbasis, was diese nach Mitteilung des BF aufgrund eines negativen Eintrages bei der SCHUFA ablehnte.

Mit seiner Beschwerde vom 7. März 2011 bittet der BF um Feststellung, dass die Vorgehensweise nicht den Empfehlungen der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) unter dem Blickwinkel des Girokontos für jedermann entspreche. Die BG hat sich zum Beschwerdevorbringen dahingehend geäußert, dass nach einer aktuellen Auskunft der SCHUFA vom 8. April 2011 der BF bereits ein aktives Girokonto führe. Dem ist der BF mit dem Hinweis entgegengetreten, dass die Auskunft der SCHUFA nicht zutreffend sei, es handle sich – wie das Aktenzeichen des Insolvenzverfahrens auch deutlich mache – um das Insolvenzkonto des Treuhänders, der ausweislich einer vom BF vorgelegten Bescheinigung vom 28. März 2011 gegen die Eröffnung eines Girokontos auf Guthabenbasis keine Bedenken habe. Dem hat die BG entgegengehalten, dass der BF jederzeit die Möglichkeit habe, Einblick in seine Einträge bei der SCHUFA zu er-

halten bzw. sie korrigieren zu lassen. Sollte tatsächlich kein anderweitiges Girokonto bestehen, würde der Kontoeröffnung nichts im Weg stehen. Gleichzeitig hat die BG eine weitere aktuelle Auskunft der SCHUFA vom 17. Mai 2011 vorgelegt, in der weiterhin von einem Girokonto des BF die Rede ist.

Ich vermag der Beschwerde nicht zum Erfolg zu verhelfen. Nach den von der BG vorgelegten Auskünften der SCHUFA verfügt der BF derzeit über ein aktives Girokonto, so dass die Voraussetzungen der zitierten Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft nicht vorliegen. Der Vorwurf des BF, die BG sei nicht in der Lage, die Auskünfte der SCHUFA in Ansehung des Aktenzeichens des Insolvenzverfahrens richtig zu deuten, ist nicht zutreffend. Denn dieses Aktenzeichen bezieht sich nach den insoweit eindeutigen Ausdrücken der Mitteilungen der SCHUFA nicht auf das Girokonto, sondern auf die Eröffnung des Insolvenzverfahrens und die Frage der Restschuldbefreiung. Einen Versuch zur Einholung einer Selbstauskunft bzw. zur eventuellen Korrektur der aus Sicht des BF unzutreffenden Eintragung hat dieser nicht unternommen und auch Hinderungsgründe hierfür nicht mitgeteilt.



5.5 Spargeschäft

Im Bereich des Sparverkehrs machten 273 Beschwerden 3,3 % des Gesamtaufkommens aus, während es im Jahr zuvor 5,4 % waren. Somit ist der Anteil am Gesamtaufkommen im Vergleich zum Vorjahr zurückgegangen (siehe Tabelle Sachgebiete im Fünfjahresvergleich).

Die Kunden monierten beispielsweise die Erhebung von Kontoführungsentgelten für ihre bei der Bank geführten Sparkonten mit einer dreimonatigen Kündigungsfrist. Dabei beriefen sich die Banken auf die in ihren Preis- und Leistungsverzeichnissen geregelten Entgeltberechnungen insbesondere bei Sparkonten, deren Sparguthaben unter 60 € lag. In einigen dieser Fälle erstatteten die Banken im Rahmen einer Kulanzzahlung die angefallenen Entgelte.

Ebenfalls wendeten sich die Beschwerdeführer wegen der Höhe der geleisteten Zinssätze ihrer Sparprodukte an den Ombudsmann. Vermehrt war auch die verspätete Eröffnung von Festgeldkonten mit besonders günstigem Zinssatz Anlass zur Beschwerde. Die Kunden beehrten den Ersatz des Ihnen dadurch entstandenen Zinsschadens. Sofern die Banken den Beschwerdeführern nicht bereits im Vorprüfungsverfahren entgegenkamen und den geltend gemachten Schaden regulierten, gingen diese Beschwerden zugunsten der Beschwerdeführer aus. Teilweise ging es um den Zeitpunkt der Auszahlung von Sparguthaben nach erfolgter Kündigung durch den Kunden.

Ebenso wurde bei alten, wieder aufgefundenen, teilweise nicht entwerteten Sparbüchern zwischen Kunde und Bank darüber gestritten, ob das Guthaben ausgezahlt worden ist. Hierzu der folgende Fall:



Schlichtungspruch Spargeschäft



Die Beschwerdegegnerin hat an den Beschwerdeführer den im Sparbuch mit der Kontonummer 123/4567/89 ausgewiesenen Betrag von 10.000 DM einschließlich der aufgelaufenen Zinsen in der heute gültigen Währung zu zahlen, Zug um Zug gegen Rückgabe des Sparbuchs.

Der Beschwerdeführer (BF) eröffnete im März 1970 bei der Beschwerdegegnerin (BG) ein Sparbuch mit der Kontonummer 123/4567/89 unter Einzahlung eines Betrages von 10.000 DM; dabei war eine jährliche Kündigungsfrist vereinbart worden. Mit seiner Beschwerde vom 24. Januar 2011 verlangt der BF von der BG die Auszahlung dieses Betrages nebst der bis heute angefallenen Verzinsung mit der Begründung, dass er dieses Geld nie in Anspruch genommen habe. Die BG hat sich mit ihren Stellungnahmen vom 9. Juni und 16. September 2011 zum Vorbringen des BF geäußert und darauf verwiesen, dass das Sparbuch bereits im Jahre 1984 aufgelöst worden sei. Sie führe die im Sparbuch bezeichnete Kontonummer nicht mehr in ihren Büchern, nachdem ihr das Sparbuch seit rund 30 Jahren nicht vorgelegt worden sei; die Umsätze vom Zeitpunkt des letzten Sparbucheintrages bis zur Auflösung des Kontos könnten nicht mehr nachvollzogen werden. Dies resultiere aus der Vernichtung entsprechender Unterlagen, deren Aufbewahrungsfrist nach handelsrechtlichen Vorschriften bereits seit Jahren abgelaufen sei. Es sei auch nicht selten vorgekommen, dass ein Guthaben auch ohne Vorlage und Entwertung des Sparbuchs an den Kontoinhaber ausgezahlt oder auf ein an-

deres seiner Konten umgebucht worden sei. Die BG beruft sich darüber hinaus auf die Einrede der Verjährung. Der BF hat noch einmal – nach meiner entsprechenden Zwischenverfügung vom 17. August 2011 – ausdrücklich erklärt, dass er zu keinem Zeitpunkt über das Guthaben eine Verfügung getroffen habe.

Die Beschwerde hat Erfolg.

Nach der allgemeinen zivilprozessualen Verteilung der Beweislast hinsichtlich des Fortbestandes der streitgegenständlichen Spareinlage gilt, dass der Sparer die Höhe des Guthabens, die Bank dagegen die Auszahlung zu beweisen hat. Insoweit trifft den Sparer die Pflicht, das – hier unstrittig – echte Sparbuch vorzulegen, das die Funktion einer Beweisurkunde hat (vgl. dazu OLG Frankfurt, Urteil vom 16. Februar 2011, 19 U 180/10 zu Tz. 17, zitiert nach juris, mit weiteren Nachweisen). Dieser Voraussetzung ist der BF vorliegend nachgekommen, indem er das Sparbuch präsentiert hat, aus dem sich die damalige Einzahlung von 10.000 DM ergibt, ferner auch die jährliche Kündigungsfrist. Die BG kann den ihr obliegenden Nachweis, das ausgewiesene Guthaben mit befreiender Wirkung ausgezahlt zu haben, nicht

führen. Der Ablauf der handelsrechtlichen Aufbewahrungsfrist rechtfertigt für sich genommen keine Umkehr der Beweislast (vgl. etwa BGH, Urteil vom 4. Juni 2002, Az. XI ZR 361/01, Tz. 21, zitiert nach juris). Solange Sparbücher existieren, die sich nicht in Händen der Bank befinden und nicht für kraftlos erklärt wurden (vgl. § 1023 ZPO in Verbindung mit § 808 BGB), ist es im Interesse der Berechtigten für die Bank zumutbar, die entsprechenden Kontounterlagen weiter aufzubewahren. Wenn sie dies nicht getan hat und deshalb nicht nachweisen kann, dass das in dem Sparbuch dokumentierte Guthaben nicht mehr besteht, ist sie dem berechtigten Vorleger des Sparbuchs zur Zahlung dieses Guthabens nebst den zwischenzeitlich aufgelaufenen Zinsen vertraglich verpflichtet. Soweit die BG mit ihrer Stellungnahme vom 16. September 2011 auf Urteile des LG Frankfurt am Main. (2/7 O 270/02) und des LG Köln (21 O 279/99) Bezug genommen hat, vermögen sie dieses Ergebnis nicht in Frage zu stellen. Die diesen Urteilen zugrunde liegenden Sachverhalte sind mit dem vorliegenden Fall nicht vergleichbar, da in beiden Fällen die Anspruchsteller nicht das originale Sparbuch, sondern lediglich eine Quittung bzw. eine Empfangsbescheinigung der Bank vorgelegt hatten. Der Anspruch ist vorliegend auch nicht verjährt,

da § 199 BGB a. F. auf ein beiderseits kündbares Sparkonto nicht anzuwenden ist (vgl. OLG Frankfurt, a. a. O. Tz. 25. zitiert nach juris, m. w. N.); dabei gehe ich davon aus, dass mit dem Auszahlungsverlangen schlüssig eine Kündigung des Sparguthabens durch den BF erfolgt ist.

Ich weise den BF vorsorglich schon an dieser Stelle darauf hin, dass mein Schlichtungsspruch für die BG keine Bindungswirkung entfaltet, weil der Wert des Beschwerdegegenstandes den Betrag von 5.000 € übersteigt (vgl. Nr. 4 Abs. 5 der Verfahrensordnung).



Im nachfolgenden Fall bemängelt der Kunde Falschbuchungen und nicht autorisierte Transaktionen der Bank. In ihrer Stellungnahme hatte die Bank unter anderem alle vorgenommenen Buchungsvorfälle erläutert.



Schlichtungsspruch Spargeschäft



Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Der Beschwerdeführer beanstandet Falschbuchungen beim Sparkonto Nr. XYZ und macht geltend, das Sparbuch sei geraume Zeit verlegt gewesen und erst am 28. Juli 2009 bei der Altpapierentsorgung wieder aufgefunden worden. Er behauptet, die Bank habe über das am 30. Juni 2000 mit 56.031,37 DM dokumentierte Guthaben eigenmächtig ohne Mitwirkung des Sparbuchinhabers verfügt und Falschbuchungen vorgenommen, die dazu geführt hätten, dass der Kontostand nach Wiederauffindung beim Zinsnachtrag am 28. Juli 2009 nur 11,37 DM betragen habe.

Die Bank macht unwidersprochen geltend, Kontoinhaber seien die Eheleute jeweils mit Einzelverfügungsberechtigung. Im Übrigen trägt sie zur Entwicklung des Kontostandes Folgendes vor:

Am 25. August 2000 sei das Sparguthaben in Höhe von 56.020 DM auftragsgemäß auf ein Festgeldkonto des Beschwerdeführers umgebucht worden, so dass auf dem Sparbuch nur 11,37 DM verblieben seien. Am 28. Januar 2002 sei von dem Festgeldkonto ein Betrag von 12.000 € auf das Sparbuch umgebucht und von dort auf das Konto des Beschwerdeführers bei der Bank

in Erfurt übertragen worden. Der mündlich erteilte Kundenauftrag sei schriftlich mit zwei Bankunterschriften dokumentiert. Zu dem auf dem Sparbuch verbliebenen Betrag von 72,53 € seien seither nur Zinsen hinzugekommen. Der aktuelle Stand betrage per 23. Juni 2010 79,07 €. Ergänzend trägt die Bank auch zur Entwicklung des Festgeldkontos vor, wobei ich wegen der Einzelheiten ihres Vorbringens auf die schriftliche Stellungnahme vom 18. November 2011 Bezug nehme.

Anhand der von der Bank in Fotokopie vorgelegten Buchungsbelege habe ich die Buchungsvorgänge im Einzelnen nachgeprüft und mich von der Richtigkeit ihrer Darstellung überzeugt. Ich halte es deshalb nicht für erforderlich, ihr – wie vom Beschwerdeführer gewünscht – Vorlage der Originalbelege aufzugeben. Da für ein eigenmächtiges Verhalten der Bank keinerlei Anhaltspunkte bestehen, sondern die Ab- und Umbuchungen offensichtlich auf Veranlassung des Beschwerdeführers erfolgt sind, halte ich die Beschwerde für unbegründet.



5.6 Bürgschaften/Drittsicherheiten

Mit 13 Beschwerden (0,3 %) nahmen Meinungsverschiedenheiten zu Bürgschaften/Drittsicherheiten auch im Jahre 2011 nur einen marginalen Anteil am Gesamtaufkommen der Beschwerden ein. Fast immer wehrten sich Kunden hierbei gegen die Inanspruchnahme aus einem Bürgschaftsvertrag. In drei Fällen ging es um die Bürgschaftsverpflichtung zur Besicherung eines gewerblichen Darlehens. Hier kommt eine Schlichtung durch den Ombudsmann nicht in Betracht. Solche Beschwerden sind gemäß Nr. 2 Abs. 1a der Verfahrensordnung unzulässig, da die Streitigkeit der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Darlehensnehmers zuzurechnen ist.

5.7 Sonstige Gebiete

69 Beschwerden konnten im Berichtsjahr keinem der zuvor genannten Sachgebiete zugeordnet werden. Diese Fälle betrafen zum Beispiel eine Fehlberatung im Zusammenhang mit einem Versicherungsprodukt. Gelegentlich wird das Serviceverhalten einzelner Bankmitarbeiter kritisiert und für den erlittenen Ärger Schadensersatz von der Bank verlangt. In Einzelfällen ging es um die fehlerhafte Bearbeitung von Adressänderungen, so dass an die neue Anschrift keine Unterlagen versandt werden konnten.



6 Summary of the Ombudsman's Report 2011

20th Anniversary of the German private commercial banks' Ombudsman Scheme



Praise the ripe field, not the green corn.

(Irish saying)



Out-of-court dispute resolution is in great demand in Germany. Not only the central associations represented in the German Banking Industry Committee (GBIC) but also other financial-sector associations and industries beyond the financial markets have recently set up dispute resolution schemes. It has by no means always been standard practice for trade associations to offer their members' customers a way of settling differences of opinion in day-to-day business with one another. When it launched its Ombudsman Scheme in 1992, making it the first leading German financial-sector association to do so, the Association of German Banks did not only earn plaudits. Initially, its ombudsman was labelled by some as a "homer" (i.e. biased in favour of banks). The distrust reflected in such a tag soon subsided, however.

The private commercial banks' first ombudsman¹⁰⁾, the late Leo Parsch, former president of the Bavarian Constitutional Court and Munich Higher Regional Court, quickly made clear what the ombudsman's job is about: adjudicating disputes between banks and customers that would otherwise have to be settled before a court of law as quickly and unbureaucratically

as possible, but on the basis of applicable law and also with binding effect for banks up to a certain amount. Both sides were to gain – banks, by having more chance of retaining customer loyalty even in the event of disputes, thanks to the intervention of an impartial third party, and customers, by having more chance of fair resolution of a dispute without their legal position being adversely affected in any way by ombudsman proceedings. In short, the aim was a service directly benefiting customers "without any strings attached". This has been the guiding idea behind the ombudsmen's work ever since.

The steadily – and in some cases sharply – rising number of disputes requiring resolution shows clearly that this service is being used more and more often and more and more readily. This means that public awareness of the Ombudsman Scheme is still continuing to grow twenty years after its introduction. The private commercial banks have always faced up to the increasing demands that this brings with it: following the launch of the Ombudsman Scheme in 1992 with just one ombudsman, a total of seven ombudsmen now work untiringly to resolve disputes. The same goes for the Customer Complaints Office, which supports the ombudsmen and which has also been staffed accordingly to meet the continuously growing demands.

A key feature of the Ombudsman Scheme, which is designed to give as many bank customers as possible easy "access to justice" outside a court of law, is the central role of the ombudsmen. It is they who use the legal expertise they possess as former senior high court judges and justice ministry officials

10) Irrespective of whether the Association of German Banks appoints ombudsmen or ombudswomen, the term "ombudsman" is used in Ombudsman Scheme Rules of Procedure for simplicity's sake.

to directly adjudicate cases themselves or to seek an amicable settlement by means of a compromise between the parties involved. Three things are responsible for the success of the private commercial banks' Ombudsman Scheme: competence, independence and binding adjudication.

Twenty years of experience and the feedback from many quarters show that this is the right concept. In the meantime, many other trade associations have followed the Association of German Banks' lead, although not all the schemes established stand critical comparison. After all, the aforementioned criteria – competence, independence and binding adjudication – are not customary everywhere, not even in the banking sector. These criteria are becoming more and more important, however: a directive on out-of-court dispute resolution schemes currently being debated by the EU legislative bodies will regulate much of what is still best practice today on a legally binding basis. While it will have to be ensured that this directive does not overshoot the mark (e.g. by setting over-tight rules also on the time allowed for handling complex cases, which are more the rule than the exception in banking business), the trend is moving in the right direction.

Anniversaries are first and foremost an opportunity for a look back at, and an appreciation of, what has been achieved. The private commercial banks' ombudsmen would not be doing their job if they did not take a look forward as well at the same time. It is obvious that the demands made on the scheme operated by the private commercial banks have increased. This is shown by the steadily growing number of complaints, which repeatedly poses new challenges to the ombudsman team. For

example, complaints concerning highly complex cases where the amount in dispute runs into millions of euros are also filed. The ombudsmen will continue to meet these challenges in the future as well. At the same time, the right conclusions need to be drawn from the outcome of ombudsman proceedings – both by banks and by customers.

Private industry dispute resolution schemes are now indispensable if the acceptance of the legal system for settling both disputes involving small amounts and (supposedly) simpler legal questions as well is to be effectively supported. The role of the businesses financing the schemes should not be overlooked. Without their conviction and contribution, all this would be inconceivable. And this, too, is an important part of the success story written by the private commercial banks' Ombudsman Scheme.

Thanks are due, ultimately, to the ombudsmen themselves. With their competence, independence and extraordinary commitment, they have helped to mediate between customers and their banks and to settle both simple and extremely complex complaints on the basis of applicable law, but also with a clear focus on pragmatic resolution. All those concerned are indebted to them.

1. The Ombudsman Scheme

a. Out-of-court dispute resolution

As an alternative to the often inconvenient, time-consuming and expensive option of legal action, Germany's private commercial banks offer their customers a widely accepted, effective procedure whereby disputes are adjudicated unbureaucratically and quickly by an independent, impartial person – an ombudsman. The Ombudsman Scheme is designed primarily for consumers, but it is also open to firms and professionals to handle disputes about credit transfers or misuse of payment cards. Details of how the scheme works are set out in the Rules of Procedure approved by the Federal Ministry of Justice for the settlement of customer complaints in the German private commercial banking sector, which are printed in the Appendix to the Ombudsman's Report.

The benefits of this modern dispute resolution scheme are obvious: the scheme is free of charge to bank customers and does not involve any risks for them. If they do not accept the ombudsman's decision, they are still free to go to a court of law. They cannot lose out by forfeiting their claims under the statutory limitation period during the ombudsman proceedings. If their complaint to the ombudsman is upheld, they obtain redress quickly and easily. The private commercial banks have undertaken to accept ombudsman decisions in disputes involving amounts up to €5,000. This binding effect of ombudsman adjudication should not be taken for granted; it is not standard practice in dispute resolution schemes operated by the business sector on a voluntary basis.

Experience has shown that banks often accept ombudsman decisions against them even where disputes involve amounts exceeding €5,000.

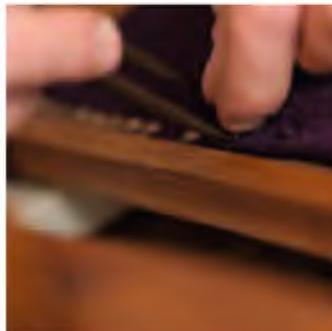
b. The ombudsmen

The high level of public acceptance that the private commercial banks' Ombudsman Scheme enjoys is due to a great extent to the quality of the ombudsmen themselves. These are former senior judges or legal professionals whose personality and proven expertise ensure impartial proceedings:

- **Ekkehard Bombe**, former judge at the Constitutional Court of Hesse and president of the Wiesbaden Regional Court
- **Horst-Diether Hensen**, former vice-president of the Hanseatic Higher Regional Court, Hamburg
- **Angelika Lange**, former deputy presiding judge at the Frankfurt am Main Higher Regional Court
- **Dr Rainer Mößinger**, former president of the Hanau Regional Court and deputy member of the Constitutional Court of Hesse
- **Dr Gerda Müller**, former vice-president and presiding judge at the Federal Court of Justice
- **Dr Gerhart Kreft**, former presiding judge at the Federal Court of Justice
- **Werner Weiß**, former senior justice ministry official in Bavaria and presiding judge at the Munich Higher Regional Court

c. Management of complaints

A Customer Complaints Office was set up at the Association of German Banks as a gateway to the Ombudsman Scheme. Any customer of a private commercial bank can contact this office in writing if they feel that they have been treated unfairly by their bank. All they have to do is give a brief account of the facts of the matter, enclosing copies of the required documents (e.g. cash account or securities account statements). Complaints in English and French submitted by customers resident abroad are also processed; in this case, however, the ombudsman proceedings can take longer, as translations may be required. A fully intended consequence of the introduction of the Ombudsman Scheme is that most private commercial banks have set up schemes of their own to handle customer complaints. These in-house complaint-settlement schemes have been a success. A large number of complaints do not need to be settled by an ombudsman. In many cases, simply explaining banking procedures or sometimes complex and abstract banking transactions takes care of any disputes in advance.



2. Statistics

a. General trend in the year under review

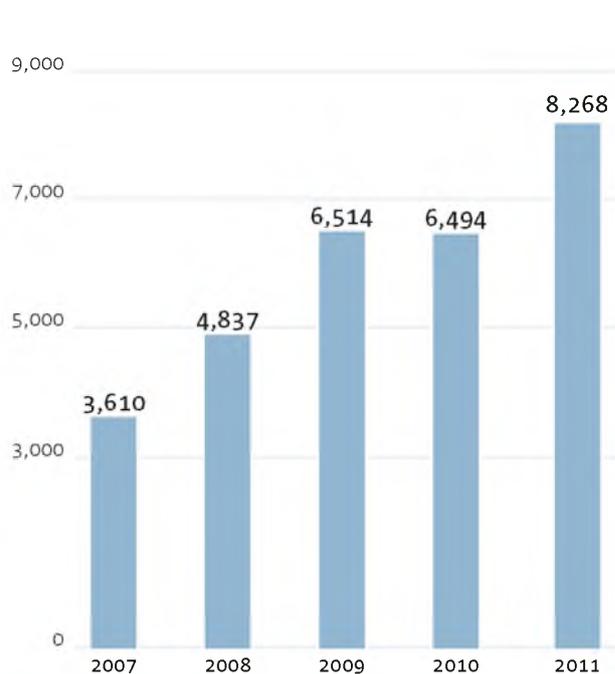
On 31 December 2011, the number of complaints against member banks totalled 8,268, hitting a new high since the launch of the Ombudsman Scheme. This figure had initially evolved no differently than in previous years. In fact, at the end of November, the number of complaints recorded by the Customer Complaints Office had dropped slightly, to around 5,300. However, in the second half of December 2011, around 2,800 complaints were received, meaning an overall increase of 22% compared with 2010.

This sharp increase is due to a transitional provision (Article 229 (6)) in the 2001 German Act to Modernise the Law on Obligations shortening the standard statutory limitation period of 30 years to 3 years. This transitional provision barred existing claims under the statute of limitations as of 31 December 2011 at the latest. Since the statutory limitation period for complainants' claims is suspended for the duration of ombudsman proceedings, many claims were filed with the aim of delaying limitation.

The Association of German Banks responded to this new additional workload by increasing the capacities of both its ombudsmen and its Customer Complaints Office. Nevertheless, longer complaint-processing times could not be avoided.

Of particular interest is the drop in complaints concerning a basic account (see the table containing a breakdown

Total number of complaints received by the Ombudsman Scheme 2007–2011



Source: Association of German Banks, 30 June 2012.

of figures by complaint areas 2007–2011). Compared with the other complaint areas, many more complaints in this area took care of themselves beforehand in favour of customers. The drop in complaints indicates that the German private banking industry has successfully carried through on its voluntary pledge to offer basic account facilities to all citizens.

b. Number and outcome of complaints

The number of complaints received in the year under review was again very high, following on the significant increase recorded the previous year. At the end of 2011, complaints against member banks totalled 8,268, meaning they had virtually doubled compared with the years covered before the onset of the financial crisis.

The above table shows the number of complaints against member banks received annually between 2007 and 2011. As well as just under 30,000 complaints against member banks, the Ombudsman Scheme received around 2,200 complaints against and queries about non-members during this period which it forwarded to the appropriate dispute resolution bodies.

Of the admissible complaints dealt with in 2011, 60% were settled in favour of customers and 34% in favour of banks. In just under 6% of cases, the ombudsmen proposed that the parties accept a compromise to settle the dispute on an amicable basis. At the time of publication of the Ombudsman's Report, around 2,600 complaints were still being processed. This is due to the fact that, in the last two weeks of December alone, 2,300 complaints were received. The complaints still being processed explain the marked shift in the outcome of ombudsman proceedings in favour of customers. Otherwise, the outcome of proceedings was relatively stable between 2007 and 2011, with just under 60% of complaints usually being settled in favour of customers. These were cases that were adjudicated by the ombudsman or sorted out beforehand by way of an amicable settlement of the dispute.



Overview of number and outcome of complaints received annually: 2007–2011

Area	2007	2008	2009	2010	2011
Total number of complaints	3,610	4,837	6,514	6,494	8,268
Complaints not followed up by customer	617	744	1,030	1,271	1,455
Inadmissible/unsuitable complaints ¹⁾	385	743	1,184	1,564	1,319
Admissible complaints	2,608	3,350	4,300	3,659	5,494 ²⁾
Complaints resolved in favour of customer (also partly)	1,403	1,824	2,260	2,001	1,912
Compromise proposed by ombudsman	68	89	229	228	180
Complaints resolved in favour of bank	1,137	1,437	1,811	1,430	1,073

Source: Association of German Banks, 30 June 2012.

- 1) Admissible complaints under the Rules of Procedure which the Ombudsman nevertheless refrains from resolving because further evidence-taking would be necessary.
- 2) of the 5,494 admissible complaints, 2,329 are still being processed.

Many complaints resolve themselves in favour of the customer beforehand. Where banks examine a complaint internally and find it to be legitimate, they accept the customer's claim either in full or in part. Ombudsman proceedings are then no longer necessary. Banks settle disputes in some cases on a goodwill basis and in other cases by providing compensation. Often, simply explaining banking procedures or sometimes complex and abstract banking transactions takes care of any disputes in advance.

In 18% of cases in 2011, complaints were not followed up by the complainants and therefore did not require ombudsman adjudication. 1,319 of the complaints received that year were inadmissible or ineligible under the Rules of Procedure for the Ombudsman Scheme. The bulk of these complaints – 44% – concerned cases which the ombudsman refrained from handling because further evidence-taking would have been necessary and where it was not possible to finally clarify the facts presented by submitting documents. In such cases, Section 4 (4), sentence 3 of the Rules of Procedure states that ombudsman proceedings cannot be conducted. The complaints in question mainly concerned investment advice. The ombudsmen refrained from handling 32% of these complaints, as the claim in question was already barred under the statute of limitations and the bank had pled the statute of limitations. In addition, the requirement for the ombudsman to refrain from handling cases if this would hinder the settlement of a general legal issue played a more important role again in 2011. In 90 cases, the ombudsmen took no action (see section "Lending business"). Further reasons for the inadmissibility of complaints were the fact

that the complainant was not a consumer or not in fact a customer of the bank concerned or the case was already pending before a court of law.

c. Breakdown of complaints by subject matter

Depending on their main focus, the complaints received by the Customer Complaints Office are assigned for statistical purposes to one of the following areas:

- Securities business
- Lending business
- Payments business
- Basic account
- Savings business
- Guarantees/third-party security
- Miscellaneous

The following table, containing a five-year (2007–2011) comparison of the trend in complaints in individual areas, shows that securities business accounted for the first time for over half of all complaints received. There was a further increase in complaints concerning lending business. These changes were not foreseeable at the end of November, the increase being due to the number of complaints received in December 2011.

On the other hand, the number of complaints concerning a basic account dropped compared with the previous year. The number of complaints in the other areas remained largely stable.

Complaint areas 2007–2011

Area	2007	2008	2009	2010	2011
Securities business	796	1,867	3,104	3,186	4,579
in %	22.0	38.6	47.7	49.1	55.4
Lending business	898	1,000	1,072	1,037	1,680
in %	24.9	20.7	16.5	16.0	20.3
Payments business	1,172	1,252	1,516	1,462	1,373
in %	32.5	25.9	23.3	22.5	16.6
Basic account	386	354	358	396	274
in %	10.7	7.3	5.5	6.1	3.3
Savings business	272	254	348	351	273
in %	7.5	5.3	5.3	5.4	3.3
Guarantees/third-party security	18	11	12	13	20
in %	0.2	0.2	0.2	0.5	0.3
Miscellaneous	68	99	104	49	69
in %	1.9	2.0	1.5	0.7	0.8
Total	3,610	4,837	6,514	6,494	8,268

Source: Association of German Banks, 30 June 2012.

Securities business

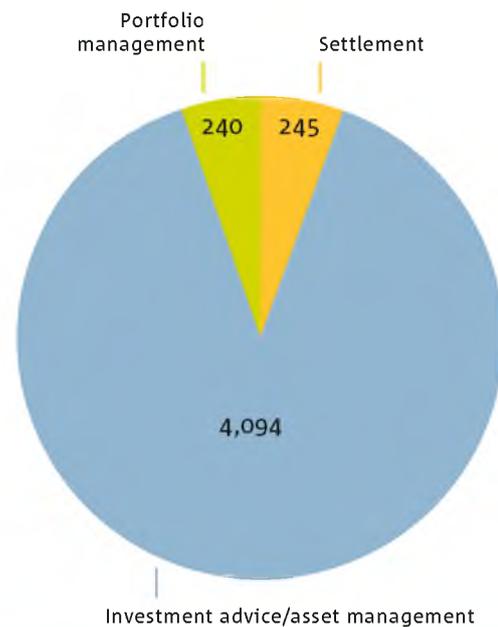
The lion's share of complaints in the area of securities business – almost 90% – concerned investment advice. Continuing the trend of the previous year, securities business accounted in 2011 for 55% of all complaints, i.e. more than at any time since the collapse of the Neuer Markt, Germany's stock market for technology shares, in 2000 (around 56%) and the sharp drop in stock prices following the September 11, 2001 terrorist attacks (nearly 49%).

In complaints relating to investment advice, customers typically claimed that their bank did not properly explain the risks attached to a specific security they purchased or, contrary to their previous investment behaviour, advised them to buy a risky security. In many cases, complainants sought compensation for incorrect advice in connection with the purchase of shares in open-ended real-estate funds.

The bulk of complaints filed in December 2011 concerned investments in closed-end funds. These were cases in which banks acted as investment intermediaries, the sales partner being the fund initiator. The medium- to long-term investments in question were, for example, in real estate and media funds. Most of these complaints are up for adjudication in 2012.

The need to prove the key facts of a case plays an important role particularly in investment advice, as often the customer and the bank give such a different account of the advice provided when a security is purchased that no decision can be reached without hearing witnesses. However, since the taking of evidence by hearing witnesses is not possible

Complaints relating to securities business in 2011



Source: Association of German Banks, 30 June 2012.

in ombudsman proceedings, the ombudsmen refrain from handling such cases.

Claims for compensation often fail because they can no longer be asserted: if the claim is already barred by the statute of limitations and the bank pleads the statute of limitations, ombudsman proceedings are not possible. Often, customers do not realise that the statutory limitation period starts as soon as they purchase securities and not only once they are aware of a loss. This changed with the entry into force of the German Bond Act on 5 August 2009, however. Under this act, limitation of claims for compensation due to incorrect investment advice provided after 31 December 2009 is no longer based on Section 37 a of the German Securities Trading Act but, instead, on the standard limitation period set out in the German Civil Code (Sections 195, 199 et seq.). This means that claims for compensation are no longer barred under the statute of limitations after a period of three years from the date of conclusion of the contract. Instead, the limitation period only starts once the investor has learned about the loss. Irrespective of this, claims become statute-barred no later than ten years from the date on which the claim arose.

Complaints also include, for example, cases in which customers claim that they were not informed by their bank in good time about a corporate action, so that they could not participate in it. In addition, customers contact the ombudsman to complain about the delayed execution of securities orders.

Portfolio management is a complaints area that covers everything connected with the management of a securities

portfolio, such as a delay in transferring a securities account, closing a securities account, issuing the 2010 annual tax certificate or cancelling credit entries for securities. The bulk of complaints concerns portfolio management fees.

Lending business

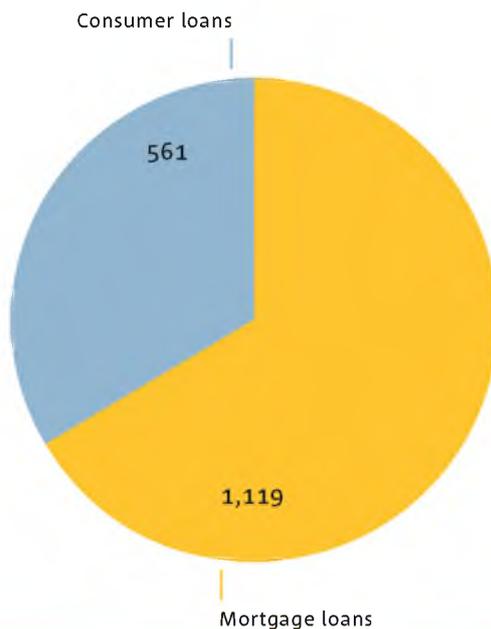
Lending business accounted for a total of 1,680 complaints in 2011, i.e. around 40% more than in 2010. The proportion of such complaints has thus increased strongly in a year-on-year comparison. Part of the complaints filed from mid-December 2011 onwards concerned property financing. This was the main reason for the increase.

At 67%, mortgage loans accounted for the bulk of complaints relating to lending business. Regarding loan agreements concluded for property financing purposes (so-called “tax saving models”), customers complained in particular about the size of collectable rents, misrepresentation of the intermediary’s role and the commission paid. Complaints concerned mainly so-called “old cases” in which loan agreements were mostly concluded before 1 January 2002 (and going way back to the 1990s). These complaints had not yet been submitted to the ombudsman for adjudication in 2011.

In addition, customers complained in the area of mortgage loans about being charged processing and fiduciary fees by the lending bank for repayment of a loan by another bank. The ombudsmen take the view that such fees are not admissible.

Another recurrent issue in ombudsman proceedings is the size of the fee charged for early repayment of a loan. As the

Complaints relating to lending business in 2011



Source: Association of German Banks, 30 June 2012.

way the early repayment penalty should be calculated has been clarified by Federal Court of Justice (BGH) rulings (most recently on 30 November 2004, BGHZ 161, 196; WM 2005, 322), the ombudsmen only queried banks' calculations in a small number of cases.

Often, customers experiencing financial difficulties contact the ombudsman in the hope that their bank will accommodate them in ombudsman proceedings. It should, however, be noted that the ombudsman cannot oblige banks to reduce or defer instalments fixed under a lawful loan agreement. This is a business policy decision for each bank to take on its own and, as such, is beyond the ombudsman's control.

Many complaints in the area of consumer lending concerned the question of whether banks should be allowed to charge a consumer loan agreement fee. Germany's highest courts have not yet issued any ruling on this. Opinion is also divided in the relevant legal literature on the admissibility of such a fee. As this issue has attracted considerable public attention as well, many customers contacted the ombudsman with a view to recovering the fee charged by their bank. The ombudsman refrains from adjudicating cases, however, if a general legal issue as referred to in Section 2 (2), sentence 2 of the Rules of Procedure for the Ombudsman Scheme is involved. Complaints in the area of consumer lending also concern extra loan payments, termination of loans by banks and notification thereof to SCHUFA Holding AG (Germany's largest credit reference agency). Often, customers want the ombudsman to look at their loan agreements because they are unhappy with the terms and are convinced that they have



already paid too much for the loan. Many of these complaints can be settled in advance by the bank once again setting out and explaining the loan repayment schedule.

Payments business

Payments business accounted for 16.6% of all complaints in 2011. 65% of these complaints concerned problems in connection with account management, including opening and closing accounts. The remainder were about conventional payments, especially card transactions (18%) and credit transfers (17%).

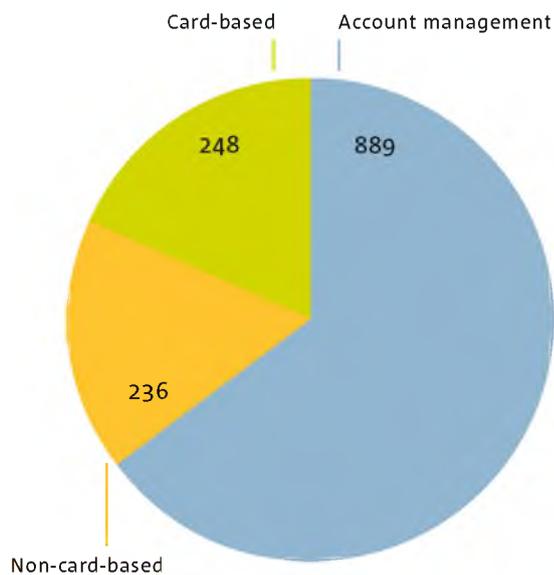
The majority of complaints filed by customers about account management concern questions in connection with the following: closure of an account by their bank, the account management fees it charges, and cases where the bank reduces a previously granted overdraft or blocks an account after its attachment. A further focus of complaints is the notification to SCHUFA Holding AG accompanying the closure of an account by a bank.

Complaints also concern the question of whether a bank is allowed to charge customers the cost of posting them account statements every month. If the bank is merely meeting its statutory accounting duty, it is not allowed to charge customers for doing so. However, if, for example, it provides a statement printer that is not used by a customer, it is entitled to charge the required postage as compensation for necessary expenses.

The ombudsman is also contacted by customers who are having problems with their so-called “P-account” (a special account for overindebted persons that protects a minimum income against attachment). Since 1 July 2010, current account holders have been allowed to operate their account as such a P-account; they are entitled to have an existing account converted into a P-account.

Complaints in the area of non-card-based payments concern mainly the length of time taken to execute credit transfers, as well as misdirected credit transfers and the fees charged for foreign credit transfers.

Complaints relating to payments business in 2011



Source: Association of German Banks, 30 June 2012.

The Ombudsman Scheme is in principle open to consumers only. Exceptions are set out in the Rules of Procedure. For example, Section 2 (1) b) says that the ombudsman may be asked, without restriction to consumers, to settle complaints “if the complaint falls within the scope of the statutory provisions on payment services (Sections 675c-676c of the German Civil Code (Bürgerliches Gesetzbuch)”. According to ombudsman rulings, this does not cover the opening or closure of a current account for businesses, however, but refers to the implementation rules for individual payment services.

Complaints concerning the fraudulent use of a girocard again played a not inconsiderable role in 2011. Prima facie evidence which under established case law indicates gross negligence in handling a girocard and/or a PIN may not, as a rule, be challenged, so that a bank cannot be required to pay compensation. According to a Federal Court of Justice ruling (ruling of 29 November 2011 – XI ZR 370/10, WM 2012, 164, par. 16), this applies at any rate if the original card was used for unauthorised cash withdrawals.

In a few cases, customers also demanded reimbursement of part of the annual fee for a credit card that was withdrawn in the course of the year. This area also comprises complaints about withdrawals made at cash dispensers. Some customers claimed, for example, that the machine did not dispense the amount that their bank charged to their account.

3. Recognition of the Ombudsman Scheme

The German private commercial banks' Ombudsman Scheme is widely recognised – not only by customers and banks, but also by government bodies at national and European level.

For disputes between customers and private commercial banks relating to credit transfer law and misuse of payment cards, the ombudsman replaces the conciliation body set up at the Deutsche Bundesbank under the German Prohibitory Injunctions Act. The Federal Ministry of Justice has entrusted the Ombudsman Scheme with the public dispute resolution function in this field for the private commercial banks. In the case of disputes between consumers and foreign financial services undertakings, the Customer Complaints Office helps to find the appropriate complaints office abroad. The German private commercial banks' Ombudsman Scheme supports the Consumer Complaints Network for Financial Services (FIN-NET), set up by the European Commission, which links recognised dispute resolution schemes in the European financial services sector.



7 Anhang

Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe

Der Bundesverband deutscher Banken (Bankenverband) hat für die ihm angeschlossenen Banken ein Schlichtungsverfahren zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Banken und Kunden geschaffen. Der Bankenverband hält eine Liste derjenigen Banken bereit, die an dem Verfahren teilnehmen.

1. Bestellung des Ombudsmannes

(1) Bestellung durch den Vorstand

Das Schlichtungsverfahren wird vor einem Ombudsmann¹⁾ durchgeführt. Der Ombudsmann wird durch den Vorstand des Bankenverbandes auf Vorschlag der Geschäftsführung für die Dauer von drei Jahren bestellt. Seine Bestellung kann wiederholt werden. Der Ombudsmann kann vor Ablauf seiner Amtszeit vom Vorstand des Bankenverbandes nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung der Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, wenn er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder wenn ein vergleichbar wichtiger Grund gegeben ist.

(2) Beteiligung der Verbraucherverbände

Vor der Bestellung des Ombudsmannes teilt der Bankenverband dem Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (Verbraucherzentrale Bundesverband – 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 vorgesehenen

Person in Frage stellen, oder wenn erhobene Einwendungen geklärt sind, kann die Bestellung nach Nr. 1 Abs. 1 Satz 2 erfolgen.

(3) Qualifikation und Unparteilichkeit

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben. Er darf in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt weder beim Bankenverband noch bei einem Kreditinstitut tätig gewesen sein. Der Ombudsmann ist in seiner Eigenschaft als Schlichter unabhängig und nicht an Weisungen gebunden.

(4) Berufung mehrerer Personen

Zum Ombudsmann sind zwei oder mehr Personen zu bestellen. Die Geschäftsverteilung einschließlich Vertretungsregelung legt der Vorstand im Einvernehmen mit diesen Personen mindestens vor jedem Geschäftsjahr fest. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund zulässig.

(5) Befangenheit

Ein Ombudsmann darf nicht in Streitfällen tätig werden, an deren Abwicklung er selbst beteiligt war. Hierüber entscheidet seine Vertretung.

2. Zulässigkeit des Verfahrens

(1) Beschwerdeführer

Der Ombudsmann kann bei Beschwerden angerufen werden,

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

- a) wenn es sich bei dem Beschwerdeführer um einen Verbraucher handelt; das Verfahren findet demgemäß keine Anwendung, wenn der streitige Geschäftsvorfall der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Beschwerdeführers zuzurechnen ist;
- b) ohne Beschränkung auf Verbraucher, wenn die Streitigkeit in den Anwendungsbereich der Vorschriften über Zahlungsdienste (§ 675 c bis 676 g des Bürgerlichen Gesetzbuches) fällt.

(2) Ausnahmen vom Schlichtungsverfahren

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann findet nicht statt, wenn

- a) der Beschwerdegegenstand bereits vor einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird; dasselbe gilt, wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt oder ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet;
- b) die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war;
- c) der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war und die Bank sich auf Verjährung beruft.

Der Ombudsmann soll die Schlichtung ablehnen, wenn sie die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage beeinträchtigen würde.

3. Vorprüfungsverfahren

(1) Kundenbeschwerdestelle beim Bankenverband

Beim Bankenverband wird eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet. Beschwerden sind unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes und unter Beifügung der notwendigen Unterlagen an diese Stelle zu richten. Der Kunde hat zu versichern, dass er in der Streitigkeit noch kein Gericht, keine Streitschlichtungsstelle und keine Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, angerufen und auch keinen außergerichtlichen Vergleich mit der Bank abgeschlossen hat. Die Kundenbeschwerdestelle bestätigt den Eingang der Beschwerde und übersendet dem Kunden eine Darstellung des zukünftigen Verfahrensganges.

(2) Formale Vorprüfung

Die Kundenbeschwerdestelle stellt fest, ob sich die Bank dem Schlichtungsverfahren angeschlossen hat. Sie prüft sodann die Unterlagen und fordert den Beschwerdeführer erforderlichenfalls zur Ergänzung auf. Lässt sich der Gegenstand der Beschwerde aus der Schilderung des Kunden und aus den beigelegten Unterlagen einschließlich der Stellungnahme der Bank nicht ableiten, so kann das Verfahren nicht durchgeführt werden; die Kundenbeschwerdestelle teilt dies dem Kunden mit. Das Verfahren ist damit beendet, soweit der Kunde nicht innerhalb eines Monats den Mangel abstellt. Es steht dem Kunden frei, unter Ergänzung und Konkretisierung eine neue Beschwerde zu erheben.

(3) Unzuständigkeit

Stellt die Kundenbeschwerdestelle fest, dass die Bank nicht dem Schlichtungsverfahren angeschlossen ist, gibt sie die Beschwerde unter Benachrichtigung des Beschwerdeführers an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Ist der Beschwerdegegner dem Schlichtungsverfahren nicht angeschlossen und hat im Inland keine Niederlassung, verfügt aber über eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum²⁾ (EWR), informiert die Kundenbeschwerdestelle den Beschwerdeführer über etwaige dort bestehende Streitbeilegungsmöglichkeiten. Auf Antrag des Beschwerdeführers gibt sie die Beschwerde an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Fehlt es an einer zuständigen Schlichtungsstelle, wird die Beschwerde an den Beschwerdeführer zurückgeleitet.

4. Schlichtungsverfahren**(1) Prüfung der Zulässigkeit**

Gelangt die Kundenbeschwerdestelle anhand der von dem Beschwerdeführer eingereichten Unterlagen zu der Auffassung, dass die Kundenbeschwerde gemäß Nr. 2 dieser Verfahrensordnung unzulässig ist, legt sie die Beschwerde 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 mit einem entsprechenden Hinweis als unzulässig ab. Hält er

sie dagegen für zulässig, wird das Beschwerdeverfahren fortgesetzt.

(2) Weiterleitung an die Bank

Beschwerden, die nach dem Vortrag des Kunden zulässig sind, werden an die Geschäftsleitung der von der Beschwerde betroffenen Bank oder an eine von der Geschäftsleitung zuvor benannte Person oder Stelle weitergeleitet, die solche Beschwerden zur hausinternen Erledigung entgegennimmt. Die Bank hat binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang der Beschwerde zur Darstellung des Kunden Stellung zu nehmen. Erforderlichenfalls setzt die Kundenbeschwerdestelle beim Bankenverband eine Nachfrist von einem weiteren Monat. Eine Stellungnahme der Bank wird dem Kunden zugeleitet. Hilft die Bank der Beschwerde nicht ab, so wird der Kunde auf die Möglichkeit verwiesen, sich zu der Stellungnahme der Bank innerhalb eines Monats ab Zugang zu äußern.

(3) Vorlage an den Ombudsmann

Sofern die Bank der Kundenbeschwerde nicht abhilft oder diese sich nicht in sonstiger Weise erledigt, legt die Kundenbeschwerdestelle den Vorgang nach Ablauf der in Abs. 2 bezeichneten Fristen dem zuständigen Ombudsmann vor.

(4) Verfahren beim Ombudsmann

Der Ombudsmann kann eine ergänzende Stellungnahme der Parteien zur Klärung des Sach- und Streitstandes anfordern oder Auskünfte bei den Parteien, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen

2) Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern.

Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Schlichtungsstelle im EWR einholen, wenn ihm dies erforderlich erscheint; er kann die Parteien auch mündlich 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 oder nur nach einer weiter gehenden Beweisaufnahme in der Sache entschieden werden kann, so sieht er mit einem entsprechenden Hinweis von einer Schlichtung ab. Ansonsten erlässt er auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsspruch. Beschwerdet sich ein Verbraucher darüber, dass die Bank ihm kein Girokonto – zumindest auf Guthabenbasis – einrichtet, überprüft der Ombudsmann, ob die Bank hierbei die Empfehlung der Spitzenverbände der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) zum „Girokonto für jedermann“ beachtet. Der Schlichtungsspruch ergeht schriftlich und enthält eine kurze und verständliche Begründung. Der Ombudsmann leitet seine Entscheidung unverzüglich den Parteien unmittelbar zu.

(5) Bindungswirkung des Schlichtungsspruches

- a) Der Schlichtungsspruch des Ombudsmannes ist für die Bank bindend, wenn der Beschwerdegegenstand den jeweils nach dem Gerichtsverfassungsgesetz maßgeblichen Höchstbetrag für vermögensrechtliche Klagen vor den Amtsgerichten (derzeit 5.000 €) nicht übersteigt. In diesen Fällen ist die Anrufung der ordentlichen Gerichte für die Bank ausgeschlossen. Dem Beschwerdeführer steht der

Weg zu den ordentlichen Gerichten offen. Will er die Gerichte anrufen und benötigt er hierzu eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch vor einer außergerichtlichen Gütestelle, wird ihm diese erteilt.

- b) Schlichtungssprüche in Verfahren mit einem höheren Beschwerdegegenstand entfalten für beide Parteien keine Bindung. Solche Schlichtungssprüche können innerhalb von sechs Wochen ab Zugang durch eine schriftliche Mitteilung an die Kundenbeschwerdestelle beim Bankenverband angenommen werden. Die Parteien sind hierauf sowie darauf hinzuweisen, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt sind, die Gerichte anzurufen. Nach Ablauf der Frist teilt die Kundenbeschwerdestelle beim Bankenverband den Parteien das Ergebnis unter Angabe der Parteien und des Verfahrensgegenstands mit. Mit der Mitteilung ist das Verfahren beendet.
- c) Schlichtungssprüche bei Beschwerden von Verbrauchern, dass die Bank ihnen kein Girokonto – zumindest auf Guthabenbasis – einrichtet, beschränken sich auf die Feststellung, ob die Bank die Empfehlung der Spitzenverbände der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) zum „Girokonto für jedermann“ beachtet hat.

(6) Erfolglosigkeitsbescheinigung auf Antrag

Will der Kunde vor Beendigung des Schlichtungsverfahrens die Gerichte anrufen und benötigt er hierzu eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch vor einer außergerichtlichen Gütestelle, wird ihm diese nach Ablauf von drei Monaten ab Zugang der Beschwerde bei der Kundenbeschwerdestelle des Banken-

verbandes auf schriftlichen Antrag erteilt. Mit Erteilung dieser Bescheinigung ist das Verfahren beendet.

5. Zusammenarbeit mit ausländischen Schlichtungsstellen

Der Ombudsmann erteilt auf Antrag Schlichtungsstellen, die im EWR für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig sind, für deren Verfahren Auskünfte über das in Deutschland geltende Recht.

6. Sonstiges

(1) Hemmung der Verjährung

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

(2) Kosten des Verfahrens

Die Kosten für das Vorprüfungsverfahren (Nr. 3) und die Schlichtung durch den Ombudsmann (Nr. 4) trägt der Bankenverband. Hat die Bank mit dem Kunden eine fremde Vertragssprache vereinbart und/oder findet eine fremde Rechtsordnung Anwendung, so hat sie dem Bankenverband die Auslagen zu erstatten, die durch Übersetzungen und die Einholung von erforderlichen Rechtsgutachten über die fremde Rechtsordnung entstanden sind. Vor Veranlassung einer Übersetzung oder eines Rechtsgutachtens gibt die Kundenbeschwerdestelle der Bank die Möglichkeit zur Stellungnahme.

(3) Vertretung

Es ist den Parteien freigestellt, sich in dem Verfahren sachkundig vertreten zu lassen. Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und die ihres Vertreters selbst. Bei einem positiven Schlichtungsspruch für den Beschwerdeführer trägt die Bank die notwendigen Kosten des Beschwerdeführers für die Teilnahme an einer mündlichen Anhörung durch den Ombudsmann.

(4) Verschwiegenheitspflicht

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

(5) Tätigkeitsbericht

Der Bankenverband veröffentlicht jährlich einen Bericht über die Schlichtungstätigkeit.

The Ombudsman Scheme of the German private commercial banks*

Rules of procedure

for the settlement of customer complaints in the German private commercial banking sector.¹⁾

The Association of German Banks (Bundesverband deutscher Banken, referred to in the following as “the Association”) has established for its member banks a conciliation scheme to settle disputes between banks and customers. A list of the banks participating in the scheme is available from the Association.

1. Appointment of the Ombudsman

(1) Appointment by the Board

The conciliation proceedings shall be conducted by an Ombudsman. The Ombudsman shall be appointed by the Board of the Association on the recommendation of the management for a term of three years. He may be reappointed. The Ombudsman may only be removed before expiry of his term of office if there are facts which indicate that he will no longer be able to exercise his office independently, if he is prevented not only temporarily from exercising his office, or for similar good cause.

(2) Participation of the consumer associations

Before appointing the Ombudsman, the Association shall submit to the German Federation of Consumer Offices and Consumer Associations (Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)) the name and professional curriculum vitae of the person proposed for the office of Ombudsman. If, within a period of two months, the

vzbv does not present any facts in writing which call into question the qualifications or impartiality of the person proposed for the office of Ombudsman, or if any objections raised in this respect have been dealt with, the Ombudsman may be appointed pursuant to Section 1 (1), sentence 2.

(3) Qualifications and impartiality

The Ombudsman must be qualified to hold judicial office. He must not have been employed by either the Association or a bank during the last three years prior to taking up office. In his capacity as conciliator, the Ombudsman is independent and not bound by instructions.

(4) Appointment of more than one person

Two or more persons shall be appointed Ombudsmen. The Board of the Association shall establish the division of jurisdiction, including deputisation arrangements, in agreement with these persons at least before each business year. The division of jurisdiction may only be altered during the business year for good cause.

(5) Bias

An Ombudsman may not settle disputes if he himself was involved in handling these at some point in the past. These shall be settled by his deputy.

* Translation of the original German text, which is binding in all respects.

1) Irrespective of whether the Association appoints ombudsmen or ombudswomen, the term “Ombudsman” is used throughout the present Rules of Procedure for simplicity’s sake.

2. Admissibility of the proceedings

(1) Complainant

The Ombudsman may be called upon to settle complaints

- a) if the complainant is a consumer; the present procedure shall thus not be applicable where the matter in dispute is seen as appertaining to the commercial or independent professional activity of the complainant;
- b) without restriction to consumers if the complaint falls within the scope of the statutory provisions on payment services (Sections 675c–676c of the German Civil Code (Bürgerliches Gesetzbuch)).

(2) Cases excluded from the Ombudsman Scheme

Ombudsman proceedings shall not take place if

- a) an action in connection with the subject of the complaint is already pending before a court of law, has been brought before a court of law in the past or is brought before a court of law by the complainant during the Ombudsman proceedings. The same shall apply if the dispute has been resolved by way of an out-of-court settlement or an application for assistance with litigation costs has been rejected because the intended litigation is seen as having no chance of success;
- b) the matter is already being dealt with or has already been dealt with under proceedings conducted by a conciliation body pursuant to Section 14 of the German Prohibitory Injunctions Act (Unterlassungsklagengesetz) or by another dispute settlement board;

- c) when application is made to the Ombudsman the customer's claim was already barred under the Statute of Limitations and the bank pleads the Statute of Limitations. The Ombudsman shall not conduct conciliation proceedings where such proceedings would hinder the settlement of a general legal issue.

3. Preliminary examination procedure

(1) Customer Complaints Office at the Association

A Customer Complaints Office shall be established at the Association. Complaints should be addressed to this Office together with a brief account of the facts of the case and the necessary documentation. The customer must confirm that he has not yet referred the dispute to a court of law, conciliation body or dispute settlement board and has not yet reached any out-of-court settlement with the bank. The Customer Complaints Office shall acknowledge receipt of the complaint and send the customer details of the further procedure.

(2) Formal preliminary examination

The Customer Complaints Office shall ascertain whether the bank is affiliated to the Ombudsman Scheme. It shall then examine the documentation and, if required, request the complainant to provide further details. Should it not be possible to determine the subject of the complaint from the customer's account thereof and the attached documentation, including the comments of the bank involved, the proceedings cannot be conducted. The Customer Complaints Office shall inform the

customer thereof. The proceedings shall thus be terminated, unless the customer rectifies the situation within a period of one month. The customer shall be free to submit a new complaint, providing additional and more specific information.

(3) Non-jurisdiction

If the Customer Complaints Office finds that the bank is not affiliated to the Ombudsman Scheme, it shall refer the complaint to the appropriate conciliation body and notify the complainant thereof. If the complainee is not affiliated to the Ombudsman Scheme and does not have a branch in Germany, but operates one in another European Economic Area (EEA)² member country, the Customer Complaints Office shall inform the complainant about any dispute resolution arrangements in place there. At the complainant's request, it shall refer the complaint to the competent conciliation body. If no competent conciliation body exists, the complaint shall be returned to the complainant.

4. Conciliation procedure

(1) Verification of admissibility

If the Customer Complaints Office finds on the strength of the documentation furnished by the complainant, that the complaint is inadmissible under Section 2 of the present Rules of Procedure, it shall refer the complaint to the Ombudsman for a decision as to its admissibility. The Customer Complaints Office shall proceed likewise if, during the further processing of a complaint, grounds

for its inadmissibility are established. If the Ombudsman concurs with the Customer Complaints Office in its opinion, he shall reject the complaint as inadmissible, giving notice to this effect. If, on the other hand, he finds it to be admissible, the complaint proceedings shall be continued.

(2) Forwarding of complaints to the bank

Complaints which are admissible on the strength of the documentation provided by the customer shall be forwarded by the Customer Complaints Office to the management of the bank concerned by the complaint or to a person or office named beforehand by the management who/which accepts such complaints for in-house settlement. The bank shall be required to comment on the customer's account of the matter within a period of one month after receipt of the complaint. If necessary, the Customer Complaints Office shall extend this period by a further month. The bank's comments shall be passed on to the complainant. Unless the bank provides redress in respect to the complaint, the customer shall be advised that he may respond to the bank's comments within a period of one month after receipt of these.

(3) Referral of complaints to the Ombudsman

Unless the bank provides redress in respect to the customer's complaint, or settles it in some other manner, the Customer Complaints Office shall refer the matter to the relevant Ombudsman on expiry of the deadlines referred to in paragraph 2 above.

2) Current EEA member countries are Austria, Belgium, Bulgaria, Cyprus, the Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Malta, the Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden and the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland.

(4) Ombudsman proceedings

The Ombudsman may, where he deems it necessary in order to clarify the facts of the matter and the status of the dispute, request the parties concerned to provide additional comments, or he may obtain information from the parties, the German Federal Financial Supervisory Authority (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht), the Deutsche Bundesbank or a conciliation body within the EEA responsible for out-of-court settlement of similar disputes; he may also hear the parties concerned. He shall not conduct a formal taking of evidence unless such evidence can be furnished through the presentation of documents. If the Ombudsman finds that the complaint is inadmissible or can only be settled after taking further evidence in the matter, he shall reject it, giving notice to this effect. Otherwise he shall render a decision on the basis of the statutory provisions in force, with due regard to principles of fairness and justice. If a consumer complains that a bank has refused to open a current account for him, even on a credit-only basis, the Ombudsman shall check whether the bank complies with the recommendation made by the joint committee of the central associations of the German banking industry (Die Deutsche Kreditwirtschaft (DK)) in this connection. The Ombudsman's decision shall be rendered in writing and shall include a brief explanation of the reasons for the decision in plain language. The Ombudsman shall communicate his decisions directly to the parties concerned without undue delay.

(5) Binding effect of the Ombudsman's decision

- a) The Ombudsman's decision shall be binding on the bank where the amount involved in the dispute does not exceed the maximum amount (currently €5,000) laid down in each case under the German Judicature Act (Gerichtsverfassungsgesetz) for actions relating to pecuniary claims before local first-instance courts (Amtsgerichte). In this case, the bank shall have no recourse to a court of law. The complainant, on the other hand, shall be free to go before a court of law. If he wishes to go before a court of law and if he requires written confirmation of failure to reach an agreement before an out-of-court conciliation body, this shall be furnished to him on request.
- b) Ombudsman decisions in complaint proceedings involving a higher amount shall not be binding on either party. Such decisions may be accepted by written notice to the Customer Complaints Office of the Association within a period of six weeks after their receipt. The parties shall be advised thereof and of the fact that they are not obliged to accept the decision and that, should they not accept it, they are entitled to go before a court of law. After expiry of this deadline, the Customer Complaints Office at the Association shall inform the parties of the decision, naming the parties concerned and the subject of the proceedings. The proceedings shall thus be terminated.
- c) Ombudsman decisions in connection with complaints by consumers that a bank has refused to open a current account for them, even on a credit-only basis, shall be confined to ascertaining whether the bank

has complied with the “Current Account for Everyone” recommendation issued by the joint committee of the central associations of the German banking industry (Die Deutsche Kreditwirtschaft (DK)).

(6) Confirmation of failure to reach an out-of-court settlement furnished on request

If the customer wishes to take legal action before the Ombudsman proceedings have been terminated, and if, in order to do so, he requires written confirmation of failure to reach an agreement before an out-of-court conciliation body, this will be furnished to him, if requested in writing, on expiry of a period of three months after receipt of the complaint by the Customer Complaints Office of the Association. This confirmation shall terminate the proceedings.

5. Cooperation with foreign conciliation bodies

The Ombudsman shall, on request, provide conciliation bodies within the EEA responsible for out-of-court settlement of similar disputes with information about the law in force in Germany for the proceedings conducted by these.

6. Miscellaneous

(1) Suspension of the statutory limitation period

The statutory limitation period for the complainant’s

claims shall be suspended for the duration of the conciliation proceedings (preliminary examination procedure and settlement by the Ombudsman).

(2) Cost of the proceedings

The cost of the preliminary examination procedure (Section 3) and settlement by the Ombudsman (Section 4) shall be borne by the Association.

If the bank has agreed a foreign contract language with the customer, and/or if foreign law is applicable, it shall reimburse to the Association the expenses incurred by the Association in obtaining translations and legal opinions on the foreign jurisdiction. Before arranging to obtain a translation or a legal opinion, the Customer Complaints Office shall give the bank the opportunity to comment.

(3) Representation

The parties shall be free to appoint representatives to act on their behalf during the proceedings. Each party shall bear its own costs and those of its representative. In the event of a decision in favour of the complainant, the bank shall bear the costs incurred by the complainant in attending an Ombudsman hearing.

(4) Duty of confidentiality

The Ombudsman and the staff of the Customer Complaints Office shall be required to treat as confidential all facts

and judgements relating to the parties concerned of which they gain knowledge in the course of conciliation proceedings.

(5) Ombudsman's Report

The Association shall publish a report on the operation of the Ombudsman Scheme (Ombudsman's Report) annually.

Geschäftsverteilungsplan

für Beschwerden, die ab dem 1. September 2011 in der Kundenbeschwerdestelle eingehen

I. Geschäftsverteilung

Die Zuständigkeit der Ombudsleute wird nach dem Tag des Eingangs der Beschwerde sowie nach dem Namen bzw. der Bezeichnung des Beschwerdeführers wie folgt bestimmt:

1. Die in der Kundenbeschwerdestelle gleichzeitig eingehenden Beschwerden werden nach alphabetischer Reihenfolge geordnet. Maßgeblich ist der Familienname des Beschwerdeführers bzw. die Bezeichnung des Beschwerdeführers. Bei gleichem Familiennamen ist der Vorname entscheidend.
2. Die derart geordneten Beschwerden werden innerhalb eines Jahres fortlaufend durchnummeriert.
3. Die Beschwerden (Neueingänge) werden sodann den Ombudsleuten in der Weise zugeteilt, dass
 - a) Herr Ekkehard Bombe für die erste und zweite,
 - b) Herr Horst-Diether Hensen für die dritte und vierte,
 - c) Herr Dr. iur. Gerhart Kreft für die fünfte,
 - d) Herr Dr. iur. Rainer Mößinger für die sechste und siebte,
 - e) Frau Dr. iur. Gerda Müller für die achte und neunte,
 - f) Herr Werner Weiß für die zehnte und elfte Beschwerde zuständig ist.
4. Steht eine Beschwerde im Sachzusammenhang mit einer zu einem früheren Zeitpunkt eingegangenen Beschwerde, so wird sie demjenigen Ombudsmann/derjenigen Ombudsfrau zugewiesen, der/die die frühere Sache bearbeitet hat. Sachzusammenhang ist insbesondere gege-

ben, wenn für die Bearbeitung der Sache Erkenntnisse aus einem früheren Verfahren verwertet werden können. Wird eine Beschwerde wegen Sachzusammenhangs außerhalb der in I 3 genannten Reihenfolge zugeteilt, so wird der Ombudsmann/die Ombudsfrau bei der nächsten Zuteilung einer Beschwerde übergangen.

II. Vertretungsregelung

1. Ist ein Ombudsmann/eine Ombudsfrau länger als eine Woche an seiner/ihrer Amtsausübung gehindert, wird er/sie in eilbedürftigen Fällen (z. B. Girokonto für jedermann) durch den Ombudsmann/die Ombudsfrau vertreten, der/die ihm/ihr in der Liste in Nr. I 3 als Nächstes folgt. Dasselbe gilt bei einem Beschwerdevorgang, an dem er/sie selbst beteiligt war, oder wenn er/sie sich aus sonstigen Gründen für befangen erklärt.
2. Ist im Übrigen ein Ombudsmann/eine Ombudsfrau länger als drei Wochen anders als durch Urlaub an der Amtsausübung gehindert, wird er/sie durch die anderen Ombudsleute vertreten. Die Verteilung der ältesten entscheidungsreifen Beschwerden richtet sich nach der in Nr. I 3 vorgegebenen Zuteilung. Dabei sollen auf jeden Ombudsmann/jede Ombudsfrau bis zu 15 Beschwerden monatlich entfallen.

III. Erläuterungen zu I 1

1. Bei der alphabetischen Ordnung der Bezeichnungen der Beschwerdeführer bleiben Berufsbezeichnungen, erworbene Titel (Dr., Prof.), Anreden (Herr, Frau, Firma) sowie Adelsprädikate (von, Freiherr, Graf usw.) außer Betracht.

Beispiele:

Graf Berg = B...

von Dewitz = D...

Auf der Mauer = A...

Lo Bello = L...

McDonald = M...

Wohnungsbaugesellschaft Dr. Egon Schmidt GmbH = W...

Dr. Egon Schmidt Wohnungsbaugesellschaft GmbH = S...

Industriebedarf und Maschinenfabrik = I...

IBM Deutschland AG = I...

Firma Dr. Hans Meier Gartengeräte GmbH = M...

2. Bei Einzelkaufleuten ist der Name des Geschäftsinhabers maßgeblich.
3. Bei mehreren Beschwerdeführern ist der Name desjenigen maßgebend, dessen Anfangsbuchstabe im Alphabet an erster Stelle steht, und zwar ohne Rücksicht darauf, ob er in der Beschwerdeschrift an erster Stelle genannt ist (Beispiel: Beschwerde von Herrn Schmitz und Frau Meier = M).
4. Bei einer gesetzlichen Vertretung ist auf den Vertretenen, bei Insolvenz-, Vergleichs- oder Zwangsverwaltern auf den Gemeinschuldner bzw. Schuldner, bei Nachlasssachen stets auf den Erblasser abzustellen.
5. Die Umlaute ä, ö, ü werden wie die Ursprungslaute a, o, u behandelt.

Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“

Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum 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

- 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.
-
- der Kunde die Leistungen des Kreditinstitutes missbraucht, insbesondere für gesetzwidrige Transaktionen, z. B. Betrug, Geldwäsche
 - der Kunde Falschangaben macht, die für das Vertragsverhältnis wesentlich sind
 - der Kunde Mitarbeiter oder Kunden grob belästigt oder gefährdet

Absender:

Ort, Datum:

Kundenbeschwerdestelle:

Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum "Girokonto für jedermann"
Ablehnung einer Kontoführung

Sehr geehrte Damen und Herren,

von der

Name und Anschrift der/des Bank/Kreditinstitutes:

Zweigstelle/Filiale:

wurde mir am _____
die Einrichtung Fortführung * eines „Girokontos für jedermann“ verwehrt.
(Ggf. Gründe: _____).

Kopien aller relevanten Unterlagen habe ich diesem Schreiben - sofern vorhanden - als Anlage
beigefügt.

Ich bitte um Überprüfung.

Mit freundlichen Grüßen

* Zutreffendes bitte markieren

Verbraucherschutz-Links

Außergerichtliche Streitschlichtungssysteme im Bereich der Finanzwirtschaft in Deutschland:

Ombudsmann der privaten Banken

Bundesverband deutscher Banken

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Internet: www.bankenombudsmann.de

Ombudsmann der Öffentlichen Banken

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands

Postfach 11 02 72

10832 Berlin

Internet: www.voeb.de

Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und

Raiffeisenbanken

Postfach 30 92 63

10760 Berlin

Internet: www.bvr.de

Ombudsleute der Privaten Bausparkassen

Verband der Privaten Bausparkassen

Postfach 30 30 79

10730 Berlin

Internet: www.bausparkassen.de

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Deutsche Bundesbank

Postfach 11 12 32

60047 Frankfurt am Main

Internet: www.bundesbank.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Investmentgesetz –

Referat Q 21

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Internet: www.bafin.de

Versicherungsombudsmann

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Internet: www.versicherungsombudsmann.de

Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung

Verband der Privaten Krankenversicherung

Postfach 06 02 22

10052 Berlin

Internet: www.pkv-ombudsmann.de

Ombudsstelle geschlossene Fonds

Postfach 64 02 22

10048 Berlin

Internet: www.ombudsstelle-gfonds.de

Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen

Postfach 74 48
48040 Münster
Internet: www.lbs.de

Deutscher Sparkassen- und Giroverband

Charlottenstraße 47
10117 Berlin
Internet: www.dsgv.de

Ombudsmann Kreditankauf und Servicing

Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing e. V.
Leipziger Platz 15
10117 Berlin
Internet: www.bks-ev.de

SCHUFA-Ombudsmann

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

Bei Meinungsverschiedenheiten mit einem Unternehmen aus einem anderen EU-Mitgliedstaat helfen:

FIN-NET

(Netzwerk für außergerichtliche Beschwerden im Finanzdienstleistungssektor)

Internet: www.fin-net.eu

Ansprechpartner in Deutschland

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland
c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Internet: www.eu-verbraucher.de

Literaturhinweise

Weiterführende Literatur zum Ombudsmann der privaten Banken (Auswahl)

Bundschuh

Erfahrungen mit dem Ombudsmann der privaten Banken, ZBB 1998, 2 ff.

Däubler-Gmelin

Eine Erfolgsgeschichte von Anfang an: 10 Jahre Ombudsmannverfahren des Bundesverbands deutscher Banken, WM 2002, 342 f.

Heinsius

Verbraucher und Ombudsmann, WM 1992, 478

Hellner

Bankenverband beschließt Ombudsmannsystem, die bank 12/1991, 666 ff.

Hellner/Steuer

Banken und Verbraucher, WM-Festgabe für Theodor Heinsius, 1991, 11 ff.

Hensen

Sieben Jahre Ombudsmann, Erfahrungsbericht, die bank 7/2007, 40 ff.

Höche

Schlichtungsverfahren: Ombudsmann, Bankrechts-Handbuch, 4. Aufl. (2011), § 3

Hoeren

Das neue Verfahren für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe, NJW 1992, 2727 ff.

Der Bankenombudsmann in der Praxis, NJW 1994, 362 ff.

Körnert/Wolf

Der BdB-Ombudsmann: ein kostengünstiges Beschwerdemanagement, bank und markt, Heft 6 (Juni 2002), 19 ff.

Kreft

Paralipomena zum Ombudsmann der privaten Banken, Festschrift für Achim Krämer, 2009, 289 ff.

Gedanken zum Girokonto für jedermann, Festschrift für Friedrich Graf von Westphalen, 2010, 415 ff.

Aus der Werkstatt eines Ombudsmanns der privaten Banken, Festschrift für Michael Loschelder, 2010, 161 ff.

Müller

Streit vermeiden – Das Schlichtungsverfahren der privaten Banken, Deutscher AnwaltSpiegel, Nr. 15, 2009.

Parsch

5 Jahre Schlichtungsverfahren der privaten Banken,
WM 1997, 1228 ff.

Scherpe

Der Bankenombudsmann – Zu den Änderungen der Verfahrensordnung seit 1992, WM 2001, 2321 ff.

Ombudsmannverfahren, in: Handbuch zum deutschen und europäischen Bankrecht, 2003, § 57

Stegmann

Außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren, die bank
9/2008, 61 ff.

Steuer

Aktive Verbraucherpolitik der privaten Banken: Zehn Jahre
Ombudsmannverfahren, die bank 7/2002, 460 ff.

Upmeier

15 Jahre Ombudsmannverfahren, Streitkultur im Bankgeschäft, die bank 7/2007, 38 ff.

Zawal-Pfeil

Ombudsmannverfahren, Bankrecht und Bankpraxis, Band I,
Teil 2 M

Die Reihe „fokus:verbraucher“

Informationen, die sich gezielt an Verbraucher richten, fasst der Bankenverband in einer eigenen Reihe „fokus:verbraucher – eine Information der privaten Banken“ zusammen. Alle Publikationen, die sich an diese Zielgruppe wenden, sind speziell auf die Bedürfnisse der Verbraucher zugeschnitten. Sie erhalten diese kostenfreien fundierten Informationen in leicht verständlicher Form.

Folgende Publikationen sind in der Reihe zuletzt erschienen:

Bargeldlos bezahlen

Informationen für Privatkunden

Berlin, Juli 2012

Einfacher Übergang zu SEPA

Fragen und Antworten zu den neuen Geschäftsbedingungen für Lastschriften im einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraum

Berlin, Juni 2012

Einlagensicherung der privaten Banken

Informationen für Privatkunden

Berlin, Juni 2012

Sicher zahlen mit der Kreditkarte im Internet

Shopping per Mausclick – Sicherheitsregeln beachten!

Berlin, November 2011

Infos zum „P-Konto“

Pfändungsschutz ab 1. Januar 2012 nur noch über das „P-Konto“

Berlin, August 2011

Banken und Verbraucher

Das verbraucherpolitische Gesamtkonzept der privaten Banken

Berlin, Juni 2011

Tätigkeit als Finanzagent?

Informationen für Privatkunden

Berlin, Mai 2011

Online Banking – bequem und sicher

Informationen für Online-Banking-Nutzer

Berlin, Februar 2011

Geldanlage in Wertpapieren

Informationen für Privatkunden

Berlin, Dezember 2010

Einfach bezahlen mit IBAN und BIC

Informationen für Privatkunden

Berlin, November 2010

Was Banken leisten

Informationen für Privatkunden

Berlin, Oktober 2010

Private Immobilienfinanzierung

Informationen für Privatkunden

Berlin, Oktober 2010

Neue Regeln für Verbraucherkredite

Was ändert sich für Bankkunden?

Berlin, Juni 2010

Der Ombudsmann der privaten Banken

Fragen und Antworten

Berlin, April 2010

Einfach bezahlen in Europa (SEPA)

Fragen und Antworten

Berlin, April 2010

Vorsorgevollmacht – frühzeitig für Notfälle Bankangelegenheiten regeln

Fragen und Antworten

Berlin, Februar 2010

Das Girokonto für Privatkunden

Informationen für Privatkunden

Berlin, Dezember 2009

Sicher mit Karte

Informationen für Privatkunden

Berlin, Juli 2009

Elektronische Kontoauszüge

Informationen für Privatkunden

Berlin, Juli 2009

Alle Publikationen können unter www.bankenverband.de kostenfrei bestellt oder als PDF-Datei heruntergeladen werden.

**OMBUDSMANN DER PRIVATEN BANKEN
TÄTIGKEITSBERICHT 2011**

Berlin, August 2012

HERAUSGEBER Bundesverband deutscher Banken e. V.
Postfach 040307, 10062 Berlin
Telefon +49 30 1663-0
Telefax +49 30 1663-1399

GESTALTUNG doppel:punkt redaktionsbüro janet eicher,
Andreas Recek

FOTOS Andreas Köhlken

© Bundesverband deutscher Banken

Wir danken für die freundliche Unterstützung bei den Fotoaufnahmen:

Restaurieratelier Wojdan, Agnieszka Wojdan, Lars Zimmermann, Köln
Werkstatt für Buch- und Graphikrestaurierung, Anja Koschel, Bensberg
Werkstatt wild&wilhelmstroop, Udo Wilhelmstroop, Bielefeld

Wie erreiche ich den Ombudsmann der privaten Banken?



Per Post:

Bundesverband deutscher Banken e. V.
Kundenbeschwerdestelle
Postfach 040307
10062 Berlin



Per Telefon:

+49 30 1663-3166



Per Fax:

+49 30 1663-3169



Per E-Mail:

ombudsmann@bdb.de



Im Internet:

www.bankenombudsmann.de