



## Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT  
DER VERBRAUCHER-  
SCHLICHTUNGSSTELLE 2024

# Der Ombudsmann der Öffentlichen Banken

TÄTIGKEITSBERICHT DER  
VERBRAUCHERSCHLICHTUNGSSTELLE 2024



## VORWORT

Unsere Verbraucherschlichtungsstelle ist ein wichtiges Dienstleistungsangebot unseres Verbandes. 38 Mitgliedsbanken bieten ihren Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, Meinungsverschiedenheiten durch unabhängige Ombudsleute klären zu lassen. Unser Team in der Geschäftsstelle bereitet dabei seit 1992 die Entscheidungen der Ombudsfrauen und -männer vor.

Im Berichtszeitraum gingen 1.603 Anfragen und Beschwerden bei der Schlichtungsstelle ein. Hiervon fielen 1.320 Beschwerden in unser Schlichtungsverfahren. Das Beschwerdeaufkommen lag damit weit über den sonst üblichen 500 bis 600 Beschwerden pro Jahr.

Dabei stand das Jahr 2024 für unsere Verbraucherschlichtungsstelle wieder ganz im Zeichen der Entscheidung des Bundesgerichtshofs zur Unzulässigkeit von Jahresentgelten, die bei Bausparverträgen in der Ansparphase erhoben wurden. Einen nicht unwesentlichen Anteil an den hohen Eingangszahlen hatten daneben die zahlreichen und in der Regel hoch eskalierten Beschwerden rund um das Thema Computerkriminalität, die sich zahlenmäßig auf dem Niveau des Vorjahres bewegten.

In regulatorischer Sicht besonders bedeutsam für die außergerichtliche Streitbeilegung war der Vorschlag, den die Europäische Kommission Ende 2023 zur Änderung der Europäischen Richtlinie über die alternative Beilegung von Streitigkeiten in Verbraucherangelegen-

heiten vorgelegt hat. Die Idee, den geografischen Geltungsbereich der Richtlinie zur Beilegung auch von Streitigkeiten mit Unternehmern aus Drittstaaten entsprechend auszuweiten, sehen wir angesichts der von der Kommission mit der Richtlinienänderung insgesamt beabsichtigten Stärkung des EU-Binnenmarkts allerdings kritisch. Die vorgeschlagene Aufhebung der Europäischen Verordnung über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten sowie die Einstellung der zu diesem Zweck bereitgestellten Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung (sog. OS-Plattform) begrüßen wir dagegen im Hinblick auf deren Ineffizienz.

Angesichts der Vielzahl an Beschwerden, die auch in 2024 geschlichtet wurden, danke ich an dieser Stelle ganz besonders unseren Ombudsmännern Jürgen Maruhn und Dr. Christoph Rennig, sowie ihrer Stellvertreterin Susanne Tucholski für die sehr gute und lösungsorientierte Arbeit. Ebenso gilt mein Dank Petra Ferrazzoli und Frank Lücke für ihren hohen Einsatz in unserer Geschäftsstelle.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre.

Dominik Lamminger  
Mitglied der Hauptgeschäftsführung



## INHALT

Der Ombudsman der Öffentlichen Banken	5
Die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB	9
Das Streitbeilegungsverfahren	10
Verfahrensordnung	13
FIN-NET	18
Jahresrückblick 2024	19
Schlichtungsvorschläge	23
Die teilnehmenden Institute	30
Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen	32
Kontaktdaten	34



## Der Ombudsman der Öffentlichen Banken

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

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

### Jürgen Maruhn



1948 geboren in Frankfurt am Main / Hessen

#### Werdegang

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

„Der Schwerpunkt der Schlichtungstätigkeit im vergangenen Jahr 2024 lag immer noch im Bereich der sogenannten "Phishing-Fälle", in denen Bankkunden die Kontrolle über ihr Konto an Dritte verlieren, was oftmals zum Verlust von Beträgen im drei- und sogar vierstelligen Bereich führt. Nach wie vor ist in solchen Fällen zu erleben, wie die Kunden ihre maßgeblichen Bankdaten weitergeben, obwohl im konkreten Fall hierfür kein Anlass ersichtlich ist. Ob die hohe Zahl der eingelegten Beschwerden dazu geführt hat, dass die betroffenen Banken in vielen Fällen dem Kunden Vergleichsangebote

auf Deckung eines Teils des Schadens unterbreitet haben, lässt sich nicht mit Sicherheit sagen. Sicherlich wird aber allein die Existenz der Schlichtungsstelle, an die sich die Kunden ohne Kostenrisiko wenden können, zu dieser im Ganzen positiven Entwicklung beigetragen haben. Hinsichtlich des auch in meinem letzten Beitrag angesprochenen Problems der Erhebung von Gebühren durch die Bausparkassen in der Ansparphase hat sich eine Verlagerung dahin ergeben, dass es nunmehr um die Frage geht, für welche Zeiträume sich die Bausparkasse auf Verjährung berufen kann.“

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



Dr. Christoph Rennig



1954	geboren in Karlsruhe / Baden-Württemberg
<b>Werdegang</b>	
1981	Diplom in Psychologie
1985	Zweite Juristische Staatsprüfung
1991	Promotion zum Dr. iur.
1991 – 1992	Staatsanwalt bei der Staatsanwaltschaft Gießen
1992 – 1995	Abordnung zum Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
1995	Ernennung zum Richter am Amtsgericht Frankfurt a. M.
2003	Ernennung zum Richter am Oberlandesgericht Frankfurt a. M. und Justitiar im Präsidialreferat des Oberlandesgerichts
2015	Ernennung zum Vorsitzenden Richter des Spezialsenats für Insolvenzanfechtung, Amtshaftung der Notare und Entschädigung bei überlanger Verfahrensdauer am Oberlandesgericht Frankfurt a. M.
2020	Versetzung in den Ruhestand
2020 – 2024	Prüfer beim Prüfungsamt für die notarielle Fachprüfung bei der Bundesnotarkammer
seit 2022	<b>Ombudsmann der Öffentlichen Banken</b>

„Ein großer Online-Händler versucht immer wieder, mich dazu zu motivieren, seine Produkte zu bewerten. So lästig in diesem Fall die ständigen Anfragen auch sind, so wertvoll sind Rückmeldungen doch grundsätzlich. Als Ombudsmann erfahre ich immer gerne, aus welchen Erwägungen heraus mein Schlichtungsvorschlag abgelehnt oder auch angenommen wurde. Möglicherweise hatte ich ja einen für die Beteiligten wichtigen Punkt nicht bedacht, den ich dank eines Feedbacks künftig in vergleichbaren Fällen mit berücksichtigen könnte. Bei Gericht kann ein Vergleichsvorschlag in der mündlichen Verhandlung diskutiert werden und wird nicht selten im Laufe der Erörterung modifiziert oder ergänzt. In seltenen Fällen haben die an einem Schlichtungsverfahren Beteiligten ihre Entscheidung für oder gegen meinen Schlichtungsvorschlag begründet. Während einige Beschwerdeführer ihrem Unmut darüber Luft machten, dass der von ihnen abgelehnte Schlichtungsvorschlag sich nicht mit ihrer Maximalforderung deckte, ließ mich eine Beschwerdeführerin wissen, dass mein von ihr angenommener Vorschlag, der eine geringe Kulanzzahlung der Bank vorsah, ihr den Glauben an die Gerechtigkeit wieder gegeben habe. Sie fühlte sich offensichtlich respektiert. Anders die Rechtsabteilung einer Bank: Dort hatte man wohl den Eindruck, dass der Begründung meines

Schlichtungsvorschlags kein ausreichendes Verständnis für die Belange eines Kreditinstituts zu entnehmen sei. Das Ablehnungsschreiben hat mich darüber aufgeklärt, dass in Bankenkreisen Rosinenpickerei „cherry picking“ genannt wird und eine raffinierte Verführung „social engineering“. Als besonders hilfreich habe ich Stellungnahmen empfunden, in denen ich mit näherer Begründung darum gebeten wurde, meinen Schlichtungsvorschlag zu überdenken. Zwar erwiesen sich diese Aufforderungen zunächst als problematisch, weil es die Verfahrensordnung nicht zulässt, in einem Streitfall, in dem bereits ein Schlichtungsvorschlag ergangen ist, ein erneutes Schlichtungsverfahren durchzuführen. Doch bestand die Lösung darin, den Schlichtungsvorschlag nicht zu ändern, ihn aber ergänzend zu erläutern. Die Erläuterung konnte gezielt auf die Begründung der Einwendungen eingehen. Mit einer Ausnahme wurden die betreffenden Schlichtungsvorschläge letztlich angenommen. Das zeigt, dass das Schlichtungsverfahren trotz seiner starren Schriftlichkeit ausreichende Möglichkeiten bietet, pragmatisch zu sinnvollen Ergebnissen zu gelangen. Nicht zuletzt deshalb freue ich mich darüber, dass ich nach dem Ablauf meiner ersten Amtsperiode für weitere drei Jahre als Ombudsmann tätig sein kann.“



## Regina Zöller



1957 geboren in Klein-Auheim/Hessen

### Werdegang

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

*Mit Wirkung zum 1. Juni 2023 habe ich mein Amt als stellvertretende Ombudsfrau des Bundesverbandes Öffentlicher Banken, VÖB, angetreten. Dabei kommt mir die Aufgabe zu, die Parteien in Streitigkeiten über die von den Mitgliedsinstituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen bei der außergerichtlichen Konfliktlösung zu unterstützen. Das Schlichtungsverfahren des VÖB zählt zu den gesetzlich geregelten Verfahren der außergerichtlichen Streitbeilegung. Im Gegensatz zur Konfliktmoderation und zur Mediation findet im Schlichtungsverfahren eine Konfliktbewertung (Evaluation) statt. Meine Unabhängigkeit, Fachkunde und Neutralität als Ombudsfrau rücken das Schlichtungsverfahren in die Nähe eines Gerichtsprozesses. Aus meiner langjährigen richterlichen Erfahrung weiß ich, dass der lange Gang durch die Instanzen nicht nur teuer, sondern auch emotional belastend ist. Das gilt nicht nur für die Verbraucher, sondern gleichermaßen auch für Kreditinstitute, weil bis zur*

*abschließenden Entscheidung unklar bleibt, ob die derzeitige Bankpraxis, die zum Stein des Anstoßes geworden ist, in Zukunft fortgeführt werden kann. Das vorliegende außergerichtliche Konfliktlösungsverfahren stellt sich demgegenüber als kosten- sowie zeitgünstiger und effektiver Weg dar, die eigene Rechtsposition fachkundig (über)prüfen zu lassen. Darin liegt eine nicht zu unterschätzende Chance für einen ressourcenschonenden und sinnvollen Umgang mit dem Konflikt.*

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

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



## Susanne Tucholski



1957	geboren in Groß Bülten (heute Ilsede)
<b>Werdegang</b>	
1986	Zweite Juristische Staatsprüfung
1986 – 1990	Rechtsanwältin in einer OLG-Kanzlei in Celle
1993	Ernennung zur Richterin am Amtsgericht Pankow-Weißensee in Berlin
1996	Ernennung zur Richterin am Landgericht Berlin
1998	Ernennung zur Richterin am Kammergericht (Präsidialverwaltung, Dezernat Rechtsangelegenheiten, sowie Zivilsenat mit Schwerpunkt Banksachen)
2002	Ernennung zur Vorsitzenden Richterin am Landgericht Berlin und Vorsitzende des Dienstgerichts beim Landgericht Berlin
2008	Ernennung zur Vorsitzenden Richterin am Kammergericht
2008 – 2012	Handels- und Gesellschaftsrecht
2012 – 2016	Familienrecht
2017 – 2022	Presse- und Äußerungssachen, Maklersachen
2022	Versetzung in den Ruhestand
seit 2022	Rechtsanwältin
seit 2023	<b>stellvertretende Ombudsfrau der Öffentlichen Banken</b>

„Ich habe rund 25 Schlichtungsangelegenheiten bearbeitet, überwiegend handelte es sich um Phishing-Fälle. Nach mehr als 35-jähriger Tätigkeit als Rechtsanwältin und Richterin fand ich es beim Einstieg schwierig, damit umzugehen, dass der Vortrag der Beschwerdeführer und Beschwerdeführerinnen in der Mehrzahl der Fälle aus sich heraus nicht deutlich machte, was eigentlich – aus ihrer Perspektive – geschehen war. Das galt teilweise auch bei anwaltlicher Vertretung. Sinngemäß ging die Argumentation oft dahin, wegen eines Betrugs einen Erstattungsanspruch gegen die Bank zu haben. Erst durch die Stellungnahmen der Banken wurde in allen diesen Fällen deutlich, dass und mit welchen aufeinander aufbauenden Schritten die doppelten und dreifachen Sicherungen unterlaufen worden waren und dass – belegbar – mehrere Warnungen der Bank vor einem nicht autorisierten Zugriff stattgefunden hatten, diese aber aufgrund der „Erläuterungen“ der Betrüger ignoriert worden waren. Dass die Betroffenen die Abläufe, die zum Versagen aller Sicherungsinstrumente führten, nur rudimentär schildern konnten, beruhte dabei meinem Eindruck nach nicht etwa auf ihrer Unfähigkeit, den Lebenssachverhalt im Zusammenhang darzustellen. Vielmehr waren die Täuschungsmanöver so geschickt angelegt, dass die Geschädigten

überhaupt erst aufmerksam wurden, wenn nicht nur Daten preisgegeben, sondern auch die Kontoübernahme durch einen Betrüger erfolgt sowie der eigene Zugang blockiert war und sie sehen konnten, dass nicht autorisierte Buchungen auf ihrem Konto stattgefunden hatten. In diesem Zusammenhang fand ich es auffällig, dass viele Betroffene die Annahme hatten, die Transaktion könne noch gestoppt werden, solange die Abbuchung nur vorgemerkt war. Folglich wurde sinngemäß der Vorwurf erhoben, die Bank habe trotz einer entsprechenden zeitnahen Benachrichtigung und der Bitte, die Zahlung anzuhalten, tagelang nicht reagiert. Dass eine Kreditkartenzahlung nichts anderes als eine Barzahlung unter Vermittlung der Bank ist und die auf dem Konto sichtbare Buchung sich nur noch auf den Erstattungsanspruch der Bank gegen ihren Kunden beziehen kann, ist fast niemandem bekannt. Ich nehme mich da übrigens nicht aus. Mein Problembewusstsein dafür, wie ausgefeilt perfide hier tatsächlich von Kriminellen agiert wird, war bisher gering. Ich habe also viel dazugelernt. Für mich persönlich habe ich die Lehre gezogen, bei Online-Zahlungen lieber dreimal hinzuschauen und mein Mobiltelefon nur zur Freigabe und nicht zur Durchführung von Zahlungsvorgängen zu benutzen.“



## Die Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB

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

### Hintergrund

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

Die Geschäftsstelle: Frank Lücke und Petra Ferrazzoli



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

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

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

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



## Das Streitbeilegungsverfahren

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

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

### Das Vorverfahren

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

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

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

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

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

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

### Zuständigkeit

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

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



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

### Zulässigkeit

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

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

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

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

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

### Stellungnahme des Kreditinstituts

Beschwerden, welche die Geschäftsstelle für (noch) nicht unzulässig erachtet, legt diese dem betroffenen Kreditinstitut mit der Bitte um Stellungnahme vor. Die Bank muss innerhalb eines Monats bzw. einer Nachfrist von einem weiteren Monat zu der Beschwerde schriftlich Stellung nehmen. Die Stellungnahme wird dann dem Beschwerdeführer im Original zugeleitet, der seinerseits die Möglichkeit erhält, sich innerhalb eines Monats zu der Stellungnahme des Kreditinstituts zu äußern. Auch ihm gegenüber kann die Frist um einen weiteren Monat ver-



längert werden. Äußert er sich innerhalb dieser Frist nicht, wird die Angelegenheit als erledigt betrachtet und das Verfahren eingestellt, sofern das Institut der Beschwerde abgeholfen hat. Anderenfalls wird die Angelegenheit grundsätzlich dem Ombudsmann vorgelegt. Äußert sich der Beschwerdeführer hingegen und enthält seine Äußerung neue Aspekte, holt die Geschäftsstelle von dem Kreditinstitut eine ergänzende Stellungnahme ein und das beschriebene Procedere beginnt von vorn.

### Vorlage an den Ombudsmann

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

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

Nach Prüfung der Rechtslage unterbreitet der Ombudsmann den Parteien unter Beachtung zwingender Verbraucherschutzgesetze sowie unter Berücksichtigung von Treu und Glauben schriftlich und mit kurzer verständlicher Begründung einen Vorschlag, wie die Beschwerde beigelegt werden kann (Schlichtungsvorschlag). Als Vorschlag zur Schlichtung im Sinne einer Wiederherstellung des Rechtsfriedens gilt dabei auch der Versuch

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

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





# Verfahrensordnung

## Verfahrensordnung für die Schlichtung von Beschwerden im Bereich des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) in der Fassung vom 17. Januar 2024.

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

## I. ZULÄSSIGKEIT DES VERFAHRENS

### (1) Beschwerdegegenstand

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

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

### (2) Ablehnungsgründe

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

- kein ausreichender Antrag gestellt wurde;
- die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach Ziffer II. Absatz 4 dieser Verfahrensordnung zuständigkeithalber abzugeben ist;
- wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist;
- bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist;
- wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien;
- die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat;
- die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist;
- die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde;
- der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und das Kreditinstitut die Einrede der Verjährung erhoben hat.

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

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



- eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist;
- Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Verbraucherschlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

## II. VORVERFAHREN BEI DER GESCHÄFTSSTELLE

### (1) Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

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

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

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

sind, die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde, nicht bereits wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien, und, sofern es sich um eine Streitigkeit über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags handelt, ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes weder anhängig noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist.

### (2) Rücknahme des Antrags

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

### (3) Bestätigung des Antragsingangs

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

### (4) Prüfung der Zuständigkeit

Ist die Verbraucherschlichtungsstelle nicht zuständig und handelt es sich um eine Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des



Unterlassungsklagengesetzes, wird der Schlichtungsantrag unter gleichzeitiger Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

Hat das Kreditinstitut keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, unterrichtet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antragsteller über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung in diesem Vertragsstaat. Auf Antrag leitet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antrag an eine für außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle in dem anderen Vertragsstaat weiter.

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

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

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

#### **(1) Prüfung der Zulässigkeit**

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

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

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

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

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

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

Bei zulässigen Beschwerden unterbreitet der Ombudsmann einen Vorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann. Bei Beschwerden über die Ablehnung der Eröffnung eines sogenannten Girokontos für jedermann



beschränkt sich der Schlichtungsvorschlag auf die Feststellung, ob das Kreditinstitut die Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) zum Thema „Girokonto für jedermann“ beachtet hat. Der Schlichtungsvorschlag enthält eine kurze und verständliche Begründung. Er kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits geboten erscheint. Der Schlichtungsvorschlag wird den Beteiligten in Textform spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, übermittelt, es sei denn, diese Frist ist vom Ombudsmann verlängert worden. Eine Verlängerung ist ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten möglich, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Über eine Fristverlängerung unterrichtet der Ombudsmann die Beteiligten unverzüglich.

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

#### **(4) Mitteilung des Ergebnisses**

Nach Ablauf der sechs Wochen teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle beendet. Auf Antrag eines Beteiligten wird diesem eine Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung ausgestellt, wenn ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wurde, aber die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte. Die Bescheinigung enthält Namen und Anschriften der Be-

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

## **IV. AUSWAHL, BESTELLUNG UND ABBERUFUNG DES OMBUDSMANNS**

### **(1) Auswahl und Bestellung**

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

### **(2) Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit**

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben und darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht beim VÖB, es sei denn als Ombudsmann, bei einem Kreditinstitut, das am Schlichtungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB teilnimmt, oder bei einem mit einem solchen Kreditinstitut verbundenen Unternehmen beschäftigt gewesen sein. Der Ombudsmann ist in dieser Eigenschaft unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er ist verantwortlich für eine faire und unparteiische Schlichtung.

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





### (3) Abberufung

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

### (4) Vertreter und Geschäftsverteilung

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

## V. VERFAHRENSSPRACHE

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

## VI. VERTRAULICHKEIT

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

## VII. VERTRETUNG

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

## VIII. KOSTEN DES VERFAHRENS

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

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

## IX. HEMMUNG DER VERJÄHRUNG

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

## X. TÄTIGKEITSBERICHT

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



## FIN-NET

Die Schlichtungsstelle des VÖB ist Mitglied im so genannten FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network). FIN-NET ist ein die Länder des Europäischen Wirtschaftsraums, d.h. die EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen umspannendes Netz nationaler Organisationen, die für die außergerichtliche Beilegung von Streitfällen zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern wie Banken, Versicherungen, Investmentfonds oder Zahlungsdienstleistern zuständig sind. FIN-NET wurde 2001 von der Europäischen Kommission ins Leben gerufen, um die Zusammenarbeit zwischen den europäischen Schlichtungsstellen zu fördern und um Verbrauchern den Zugang zu alternativen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten über die Erbringung von Finanzdienstleistungen zu erleichtern. FIN-NET kann jede Stelle im Europäischen Wirtschaftsraum beitreten, die für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten im Bereich Finanzdienstleistungen zuständig ist und den Grundsätzen der Europäischen Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie) entspricht. In einer sogenannten Absichtserklärung (Memorandum of Understanding, MoU) vom 31. Januar 2001, die 2016 überarbeitet wurde, wird festgelegt, wie die Zusammenarbeit der Mitglieder zur Beilegung grenzüberschreitender Finanzstreitigkeiten im Einzelnen ablaufen muss. In der Regel wird der Verbraucher an die für ihn zuständige Schlichtungsstelle in dem jeweiligen Land verwiesen und erhält hierzu die notwendigen Informationen. Seit 2001 hat die Zahl der Mitglieder stetig zugenommen und umfasste Ende 2024 insgesamt 66 Mitglieder aus 31 Ländern inklusive assoziierter Mitglieder aus der Schweiz, dem Vereinigten Königreich und von den Kanalinseln.

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



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

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

Weitere Informationen rund um FIN-NET, speziell zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die Protokolle der letzten Plenarsitzungen sind unter [https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_de](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de) abrufbar.



## Jahresrückblick 2024

Im Jahr 2024 erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle beim VÖB insgesamt 1.389 Beschwerden und 259 Anfragen, was im Vergleich zum Vorjahresniveau einem Rückgang um 37 Prozent entspricht.

Im Einzelnen stellt sich das Jahr 2024 in der Rückschau wie folgt dar:

	Anzahl	Anteil
Anzahl der eingegangenen Anfragen	259	
Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)	1.389	100 %
davon		
Wertpapiergeschäft	26	1,9 %
Kreditgeschäft - Hypothekarkredite	52	3,7 %
Kreditgeschäft - Investitions-/Konsumentenkredite	17	1,2 %
Zahlungsverkehr - kartengebunden	51	3,6 %
Zahlungsverkehr - Kontoführung	674	48,6 %
Spargeschäft	103	7,5 %
Kündigung Bausparvertrag	1	0,1 %
Gebühren/Entgelte	47	3,3 %
Jahresentgelte Bausparvertrag	370	26,7 %
Basiskonto	3	0,2 %
P-Konto	17	1,2 %
Kontowechsel	3	0,2 %
Diverses	25	1,8 %



	Anzahl	Anteil
<b>Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)</b>	<b>2.211</b>	<b>100 %</b>
<b>Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge (insgesamt), bezogen auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge</b>	<b>152</b>	<b>6,9 %</b>
davon		
1. Es wurde kein ausreichender Antrag gestellt.	4	
2. Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig (insgesamt).	74	
davon Anträge, die nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden.	69	
3. Wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig.	2	
4. Bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48-50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden.	0	
5. Wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.	0	
6. Die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden.	0	
7. Die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, wurden zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet und die Klage ist noch rechtshängig.	0	
8. Die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt,	0	
davon Anerkenntnis oder Erfüllung durch Antragsgegner (auch wenn letztendlich eine Ablehnung nicht erfolgt ist).	0	
9. Der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben.	36	
10. Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt.	0	
11. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.	36	



	Anzahl	Anteil
<b>Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien sich geeinigt haben</b>	<b>1.502</b>	<b>67,9 %</b>
davon		
1. Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	109	4,9 %
2. optional: Anerkenntnis oder Erfüllung durch den Antragsgegner und Antrag wurde deswegen nicht wegen § 6 Abs. 1 Nr. 7 FinSV abgelehnt.	-	-
3. optional: Sonstige Einigung der Parteien vor Ergehen eines Schlichtungsvorschlags, z. B. durch Vergleich o. Ä.	1.393	63,0 %
<b>Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (insgesamt), bezogen auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge</b>	<b>557</b>	<b>25,2 %</b>
davon		
1. Die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen.	255	11,5 %
2. Der Antragsteller hat seinen Antrag zurückgenommen (§ 7 Abs. 2 FinSV).	302	13,7 %
<b>Durchschnittliche Dauer der Verfahren</b>		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	49	Tage
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	214	Tage
<b>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt), bezogen auf alle Fälle einer Einigung</b>	<b>-</b>	
<b>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)</b>	<b>-</b>	
<b>Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt), bezogen auf die im Berichtsjahr eingegangenen Anträge</b>	<b>19</b>	<b>1,4 %</b>



### Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen

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

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

Als Auslöser für den sehr hohen Eingang an Beschwerden, die das sog. Jahresentgelt betreffen, darf das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 15. November 2022 gelten, wonach eine entsprechend vorformulierte Klausel in Bausparverträgen unwirksam ist, das sich allerdings zu einzelnen Aspekten wie z. B. der Verjährungsfrage oder der Kostenregelung im Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz nicht verhält. Die sich hier im Berichtszeitraum herausgebildete Schlichtungspraxis der Ombudsleute einerseits sowie die sich an ihr orientierende Erstattungspraxis der Institute andererseits haben dazu geführt, dass sich die Anzahl dieser Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr bereits um gut 70 % reduziert haben. Empfehlungen zur Vermeidung erscheinen daher insoweit nicht erforderlich. Was hingegen die Fälle sogenannter Computerkriminalität angeht, sind angesichts der Vielschichtigkeit des Phänomens – sowohl was das Nutzerverhalten angeht als auch die jeweils zum Einsatz kommende Technik – Empfehlungen über die bereits allgemein bekannten hinaus nur schwer möglich. Immerhin kann hier ein Rückgang der Beschwerden um knapp 10 % festgestellt werden, vergleicht man die Zahlen mit denen des Vorjahres.

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

Wie schon im Jahr 2023 erreichten die Geschäftsstelle der Verbraucherschlichtungsstelle des VÖB im Berichtszeitraum wieder deutlich mehr grenzübergreifende Anträge als üblich. So gingen in der Geschäftsstelle als „nächstgelegenes System“ drei und als „zuständigem System“ insgesamt neunzehn grenzüberschreitende Beschwerden ein. Eine der Beschwerden, welche die

Verbraucherschlichtungsstelle als „zuständiges System“ erreichten, wurde wieder zurückgenommen, elf weitere Beschwerden konnten bereits im Vorverfahren, also ohne dass sie dem Ombudsmann vorgelegt werden mussten, im Sinne des Antragstellers geregelt werden, in einem Fall stellte sich heraus, dass auf Seiten des Beschwerdeführers ein Missverständnis vorlag, das noch im Vorverfahren aufgeklärt werden konnte, in einem Fall musste der Ombudsmann einen für den Beschwerdeführer ungünstigen Schlichtungsvorschlag unterbreiten und in drei Fällen wurde die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens vom Ombudsmann abgelehnt. Die restlichen zwei Verfahren waren zum Zeitpunkt der Drucklegung noch offen.

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

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

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

# Schlichtungsvorschläge

## Kontoführung und Zahlungsverkehr

### IBAN-Diskriminierung

Der Beschwerdeführer wohnte in Frankreich und arbeitete in der Schweiz, wo er auch ein Konto unterhielt. Das Hausgeld für seine in Deutschland belegene Eigentumswohnung wollte er per SEPA-Lastschriftmandat durch die Bank, bei der die Hausverwaltung ihr Konto führte, von seinem Schweizer Konto einziehen lassen. Die Bank verweigerte dies unter Hinweis darauf, dass das Konto des Beschwerdeführers bei einer Schweizer Bank eingerichtet ist. Der Beschwerdeführer sah darin eine sogenannte IBAN-Diskriminierung in Gestalt eines Verstoßes gegen Art. 9 Abs. 2 der SEPA-Verordnung der Europäischen Union. Er stellte darauf ab, dass die Schweiz zum SEPA-Raum gehöre, und erstrebte die Annahme des Lastschriftmandats durch die Bank. Diese machte geltend, ein Verstoß gegen Art. 9 Abs. 2 der SEPA-Verordnung liege nicht vor, weil die Schweiz nicht Mitglied der EU sei.

Der Ombudsmann gab im Ergebnis der Bank Recht. Zwar liege in dem Verhältnis der beiden Beteiligten eine Streitigkeit im Sinne der Verfahrensordnung vor, auch wenn der Beschwerdeführer kein Kunde der Beschwerdegegnerin sei, weil die Bank sich weigere, einen ihr von der Hausverwaltung auf der Grundlage eines zwischen dieser und dem Beschwerdeführer vereinbarten SEPA-Lastschriftmandats angetragenen Auftrag anzunehmen. Allerdings könne sie dies ohne einen Verstoß gegen Art. 9 Abs. 2 der Verordnung der EU Nr. 260/2012 vom 14.03.2012 auch tun. Nach dieser Vorschrift müsse der Zahler, vorliegend also der Beschwerdeführer, Inhaber eines Zahlungskontos innerhalb der Union sein. Mit der „Union“ aber sei die Europäische Union gemeint, der die Schweiz nicht angehöre. Die Friktion resultiere daraus, dass nicht alle Staaten des SEPA-Raums auch Mitglieder der Europäischen Union seien. Dem SEPA-Raum gehörten als Nichtmitglieder der Europäischen Union neben der Schweiz noch das Vereinigte Königreich von Großbritannien und Nordirland, Norwegen, Island, Liechtenstein, Monaco und San Marino an. In Bezug auf Konten, die bei Banken in diesen Staaten geführt würden, greife Art. 9 Abs. 2 der Verordnung 260/2012 nicht ein, da die gesetzgebenden

Organe der Europäischen Union nicht die Kompetenz hätten, Regelungen aufzustellen, die für Banken in jenen Nicht-Mitgliedsstaaten gelten. Auch nach deutschem Recht sei die Bank nicht verpflichtet, dem Wunsch des Beschwerdeführers zu entsprechen. Eine solche Verpflichtung könne sich allenfalls aus dem Allgemeinen Gleichstellungsgesetz (AGG) ergeben, das eine Benachteiligung wegen bestimmter Merkmale verbiete. Diese Merkmale würden in § 1 AGG abschließend benannt als ethnische Herkunft, Geschlecht, Religion, Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexuelle Identität. Der Sitz der Hausbank zähle nicht dazu.

### Das vergessene Konto

Der Beschwerdeführer unterhielt seit 2009 ein Girokonto bei der Bank. Nach deren unbestrittenem Vortrag war vereinbart, dass das Konto im Kontokorrent geführt wird, dass die Bank Kontoauszüge und Quartalsabrechnungen in das elektronische Postfach des Beschwerdeführers einstellt und dass der Beschwerdeführer verpflichtet ist, regelmäßig die Umsätze auf seinem Konto zu überprüfen und Einwände gegen die Auszüge und Abrechnungen unverzüglich zu erheben. Die letzten Bewegungen auf dem Konto erfolgten im September 2016. Dadurch geriet das Konto ins Soll. Infolge dessen fielen anschließend Überziehungszinsen an. Als diese den vereinbarten Dispositionskredit überstiegen, ließ die Bank dem Beschwerdeführer eine Zahlungserinnerung zukommen. Darauf hin kündigte der Beschwerdeführer das Konto. Es wurde sodann aufgelöst. Mit seiner Beschwerde begehrte der Beschwerdeführer eine Erstattung der aufgelaufenen Überziehungszinsen, die er unbestritten mit „mehr als 500 €“ bezifferte. Er war der Auffassung, dass die Bank hätte bemerken müssen, dass auf dem Konto über Jahre keine Umsätze mehr stattgefunden hätten, dass sie ihn per Brief hätte von der Existenz des Kontos informieren müssen und dass sie eine Kündigung des Kontos durch ihn hätte anregen müssen. Die Bank verweigerte eine Erstattung. Sie stellte darauf ab, dass der Beschwerdeführer den Stand seines Kontos jederzeit in seinem elektronischen Postfach hätte nachverfolgen können und dass er sich auch verpflichtet habe, dies zu tun.



Der Ombudsmann war der Ansicht, dass sich die Bank vertragstreu verhalten habe und auch unter dem Gesichtspunkt von Treu und Glauben keine Erstattung seitens der Bank vorgeschlagen werden könne. Unstreitig hätten die Beteiligten vereinbart, dass die Bank Kontoauszüge und Abrechnungen in das elektronische Postfach des Beschwerdeführers einstellt, und habe sich der Beschwerdeführer verpflichtet, die dort verzeichneten Umsätze regelmäßig zu überprüfen. Die Bank sei ihrer Verpflichtung nachgekommen, doch habe der Beschwerdeführer anscheinend von einem bestimmten Zeitpunkt an schlicht und einfach vergessen, dass er ein Girokonto bei der Beschwerdegegnerin führt. Daher wäre es aus seiner Sicht sicherlich wünschenswert gewesen, von der Bank an die Existenz des Kontos erinnert zu werden. Ihrem Vorbringen zufolge habe die Bank den Beschwerdeführer zwar mehrfach per Email angeschrieben, ihn um die Aktualisierung seiner persönlichen Daten gebeten und ihm darüber hinaus eine neue Kreditkarte und eine neue Debitkarte zugesandt, ohne dass es zu Postrückläufern gekommen wäre. Dies hätte den Beschwerdeführer zweifellos an die Existenz des Kontos erinnert. Indessen bestritt er den Erhalt von Emails und Karten, was jedoch dahingestellt bleiben könne, weil die Bank jedenfalls den Beschwerdeführer nicht wegen der über Jahre fehlenden Kontenbewegungen hätte kontaktieren können, um eine Auflösung des Kontos anzuregen. Dies hätte nämlich vorausgesetzt, dass die Bank nicht nur Informationen über tatsächlich erfolgte Zahlungsvorgänge gespeichert, sondern auch das Fehlen von Kontenbewegungen erfasst und gespeichert hätte. Das jedoch hätte nicht von ihr verlangt werden können, weil sie damit gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen hätte. Seit dem Inkrafttreten der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) im Mai 2018 seine Daten verarbeitende Unternehmen, wie etwa Banken, in besonderem Maße an den Grundsatz der Datenminimierung gebunden, der sich unter anderem aus Art. 5 Abs. 1 lit. c) und Art. 25 Abs. 2 DS-GVO ergebe. Danach dürften personenbezogene Daten, wozu nach Art. 4 Nr. 1 DS-GVO auch Informationen über Bewegungen auf dem Konto eines identifizierbaren Inhabers zählen, nur verarbeitet werden, worunter nach Art. 4 Nr. 2 DS-GVO auch das Speichern falle, soweit dies dem Zweck angemessen sowie erheblich und notwendig sei. Eine Speicherung

der Information, dass keine Kontenbewegungen stattgefunden haben, könne für eine Bank aber unter keinem Gesichtspunkt erheblich und notwendig sein.

### Geld aus Moskau

Von dem Konto der Stieftochter des Beschwerdeführers bei der Raiffeisenbank Moskau, das in USD geführt wurde, konnten in 2022 zweimal Beträge in EUR auf das Konto des Beschwerdeführers bei seiner deutschen Bank überwiesen werden. Während diese vortrug, dass diese Überweisungen in EUR in Auftrag gegeben worden seien, behauptete der Beschwerdeführer, die Stieftochter habe beide Überweisungen nach Auskunft der Raiffeisenbank Moskau in USD beauftragt. Unstreitig kam eine von der Stieftochter in USD in Auftrag gegebene Überweisung auf einem Konto des Beschwerdeführers bei der ING Bank an. Dagegen wurde eine ebenfalls in 2022 in Auftrag gegebene dritte Überweisung der Tochter in USD auf das Konto des Beschwerdeführers bei der Bank von der zwischengeschalteten Korrespondenzbank angehalten und an die Raiffeisenbank Moskau zurückgegeben, wo dem Konto der Tochter ein um 150 USD geringerer Betrag wieder gutgeschrieben wurde.

Der Beschwerdeführer machte die Differenz zwischen dem ursprünglichen Überweisungsbetrag und dem wieder gutgeschriebenen Betrag, erhobene Überweisungsgebühren, auf dem Konto der Raiffeisenbank Moskau entgangene Zinsen und einen Wechselkursverlust als Schaden geltend. Insgesamt errechnete er einen Gesamtschaden in Höhe von 1.250 €. Der Beschwerdeführer war der Auffassung, dass die Bank für ein eventuelles Fehlverhalten der Korrespondenzbank einstehen müsse. Es treffe nicht zu, dass Überweisungen aus Russland, die in USD in Auftrag gegeben wurden, wegen verhängter Sanktionen nicht hätten ausgeführt werden können. Die Bank lehnte eine Entschädigung ab. Zuletzt räumte sie ein, dass die Korrespondenzbank die Überweisung aufgrund interner Regeln und nicht wegen verhängter Sanktionen angehalten und nicht weiter ausgeführt habe.

Der Ombudsmann konnte dem Beschwerdeführer nicht helfen. Zwar seien der Beschwerdeführer und die Bank



durch einen Zahlungsdienstvertragsvertrag im Sinne von § 675f Abs. 2 BGB verbunden, wobei die Bank Zahlungsdienstleister im Sinne von § 675f Abs. 1 BGB und der Beschwerdeführer im konkreten Fall als Zahlungsempfänger Zahlungsdienstnutzer seien. Die Haftung des Zahlungsdienstleisters bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung eines Zahlungsauftrags, wozu auch ein Überweisungsauftrag zähle, sei in § 675y Abs. 1 bis 4 BGB und in § 675z Satz 3 BGB erschöpfend und abschließend geregelt. Ob nach einer dieser Vorschriften die Voraussetzungen eines Schadensersatzanspruchs des Beschwerdeführers gegen die Bank gegeben seien, könne jedoch dahingestellt bleiben. Denn § 675y Abs. 1 bis 4 BGB und § 675z Satz 3 BGB seien gemäß § 675e Abs. 2 Nr. 1 BGB in Fällen des § 675d Abs. 6 Satz 1 Nr. 1 und 2 BGB nicht anzuwenden. Ein Fall des § 675d Abs. 6 Satz 1 Nr. 1 b BGB liege dann vor, wenn von den an einem Zahlungsvorgang beteiligten Zahlungsdienstleistern mindestens einer seinen Sitz innerhalb und mindestens ein anderer seinen Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums habe. Diese Voraussetzung sei hier gegeben, weil die Raiffeisenbank Moskau ihren Sitz außerhalb und die Bank des Beschwerdeführers ihren Sitz innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums habe. Selbst wenn es eine Rechtsgrundlage für einen Schadensersatzanspruch des Beschwerdeführers gegen die Bank gäbe, stünde dem Beschwerdeführer kein Anspruch zu, weil er selbst keinen Schaden erlitten habe. Die mit der Beschwerde geltend gemachten Schadenspositionen seine sämtlichst am Vermögen der Stieftochter des Beschwerdeführers entstanden und nicht an seinem Vermögen. In Bezug auf Ansprüche gegen die in Deutschland belegene Korrespondenzbank, die nicht Partei dieses Schlichtungsverfahrens sei, würden die Ausführungen sinngemäß gelten. Auch insoweit sind mit der Raiffeisenbank Moskau und der Bayerischen Landesbank Zahlungsdienstleister mit Sitz innerhalb und außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums beteiligt. Auch insoweit fehlt es an einem eigenen Vermögensschaden des Beschwerdeführers.

## Sparverkehr

### Ein Vertreter ohne Vertretungsmacht

Der Beschwerdeführer schloss 1998 für die damals minderjährige Tochter seiner Pflegetochter einen Bausparvertrag ab, dessen Bausparsumme er im Jahr 2000 auf 100.000 DM erhöhte, und im Jahr 2001 einen Bausparvertrag über ebenfalls 100.000 DM für den damals noch minderjährigen Sohn der Pflegetochter (im Folgenden der Einfachheit halber: die Kinder). Eine Einwilligung zum Abschluss der Bausparverträge durch den Beschwerdeführer im Namen der Kinder hatte deren Mutter, der die alleinige gesetzliche Vertretung der Kinder oblag, seinerzeit nicht erteilt. Für beide Bausparverträge leistete der Beschwerdeführer die vereinbarten Sparbeiträge, bis er deren Zahlung 2016 einstellte. Wegen fehlender Leistung der vereinbarten Regelsparbeiträge kündigte die Bank die Verträge im Jahr 2020 bzw. 2021. Die Kündigungsschreiben waren jeweils an die Kinder gerichtet, versandt an die Adresse des Beschwerdeführers zu dessen Händen. Dieser forderte die Bank daraufhin auf, die Bausparguthaben aus den Verträgen an ihn auszuzahlen. Die Bank ihrerseits forderte hingegen die Kinder zur Genehmigung ihres jeweiligen Vertrags auf, was diese auch taten und um sofortige Auszahlung des jeweiligen Bausparguthabens an sich baten. Der Beschwerdeführer machte geltend, dass ihm die Ansprüche zustehen würden, da er die Bausparverträge als Vertreter ohne Vertretungsmacht abgeschlossen habe, so dass sie mangels Genehmigung in der Folgezeit schwebend unwirksam gewesen seien und als Folge der Kündigungen seitens der Bank danach auch nicht mehr hätten genehmigt werden können. Die Bank vertrat dagegen die Ansicht, dass sie die Verträge nicht wirksam gekündigt habe. Die Kündigungsschreiben seien nicht den Kindern zugegangen, sondern unstreitig dem Beschwerdeführer, der aufgrund der fehlenden Vertretungsmacht auch nicht als Empfangsvertreter angesehen werden könne. Würde man ihn als Empfangsboten betrachten, käme es für die Wirksamkeit der Kündigungen wiederum auf deren Zugang bei den Kindern an.

Der Ombudsman empfahl dem Beschwerdeführer, sein mit der Beschwerde geltend gemachtes Begehren nicht weiterzuverfolgen, da ihm kein Anspruch auf Auszahlung der Guthaben aus den beiden Bausparverträgen



zustehe. Unstreitig habe er die beiden Verträge jeweils als (vollmachtloser) Vertreter für die beiden Kinder abgeschlossen, so dass diese als Vertragspartner der Bank und somit als Berechtigte aus den – schwebend unwirksamen – Bausparverträgen anzusehen seien. Die von der Bank ausgesprochenen Kündigungen der Bausparverträge hätten deshalb als empfangsbedürftige Willenserklärungen jeweils den Kindern zugehen müssen, um Rechtsfolgen auszulösen. Da die Kündigungsschreiben zwar an das jeweils betroffene Kind gerichtet, aber „c/o“ an den Beschwerdeführer übermittelt worden waren, komme es für die weitere Beurteilung darauf an, in welcher Funktion der Beschwerdeführer die Schreiben entgegengenommen habe. Eine Stellung als Empfangsvertreter komme nicht in Betracht, weil dem Beschwerdeführer als vollmachtlosem Vertreter die erforderliche Vertretungsmacht gefehlt habe. Betrachte man den Beschwerdeführer dagegen als Empfangsboten, seien die Kündigungen den Kindern zu dem Zeitpunkt zugegangen, zu dem regelmäßig eine Weitergabe an sie als den Empfängern zu erwarten gewesen wäre. Nachdem der Beschwerdeführer vorgetragen habe, keinen Kontakt mehr zu den Kindern zu haben und nicht zu wissen, wo sie wohnten, müsse davon ausgegangen werden, dass die Kündigungen den Kindern nicht wirksam zugegangen seien. Die Kündigungen könnten auch nicht – wie der Beschwerdeführer meinte – als ein während der Schwebzeit seitens der Bank erklärter Widerruf nach § 178 BGB betrachtet werden, der auch dem – vollmachtlosen – Vertreter gegenüber erklärt werden könne und das schwebend unwirksame Vertragsverhältnis von Anfang an (ex tunc) aufhebe, so dass es danach nicht mehr genehmigt werden könne. Erforderlich sei nämlich, dass der Widerruf gerade auf den Mangel der Vertretungsmacht gestützt werde. Die seitens der Bank erklärten Kündigungen seien jedoch ausschließlich auf die fehlenden Zahlungseingänge und nicht auf die fehlende Vertretungsmacht des Beschwerdeführers bei Vertragsschluss gestützt worden. Infolge Genehmigung der Verträge durch die Kinder einerseits und mangels wirksamer Kündigung der Verträge andererseits könnten im Ergebnis somit allein die Kinder und nicht der Beschwerdeführer über die Bausparguthaben verfügen, so dass eine Auszahlung der Guthabenbeträge an den Beschwerdeführer nicht in Frage komme.

### Fehlgeschlagenes Steuersparmodell

Die Großmutter des Beschwerdeführers unterhielt bei der Bank einen Bausparvertrag, der im März 2021 durch die Bank zum September 2021 gekündigt worden war. In der Folgezeit stritten die Parteien über die Frage, ob der Auszahlungsanspruch wirksam an den Beschwerdeführer abgetreten worden war. Die Bank, die die Abtretung für unwirksam hielt, zahlte das Bausparguthaben im September 2021 unter Abzug der Kapitalertragssteuer an die Großmutter des Beschwerdeführers aus. In der Fortsetzung des Streits zahlte die Großmutter die erhaltene Summe an die Bank zurück, woraufhin diese im Januar 2024 eine Auszahlung des Betrages an den Beschwerdeführer vornahm. Mit seiner Beschwerde verfolgte der Beschwerdeführer zum einen die Berücksichtigung eines Freistellungsauftrags im Zusammenhang mit der Erhebung und Abführung der Kapitalertragssteuer in Höhe von 700 € und zum anderen die Zahlung von Verzugszinsen aus diesem Betrag seit Oktober 2021 sowie von kapitalisierten Verzugszinsen für die Zeit von Oktober 2021 bis Januar 2024 in Höhe von 2.200 € nebst Zinseszinsen seit Januar 2024 in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszins der Bundesbank. Die Bank trat der Beschwerde entgegen und blieb bei ihrer Auffassung, dass die Abtretung nicht wirksam erfolgt und die Kapitalertragssteuer zu Recht abgeführt worden seien. Ein Nachweis über den Abschluss eines Vertrags nach § 398 BGB sei ihr weder in Form einer Abtretungsurkunde noch eines entsprechenden Bestätigungsschreibens seitens der Großmutter vorgelegt worden. Auch sei die Bank nicht unmittelbar von der Großmutter über eine Abtretung informiert worden. Zwar habe sie deren Sohn, also der Vater des Beschwerdeführers, über das Vorliegen einer möglichen Abtretung informiert. Die von diesem nachgereichte Vollmacht habe mangels Identifikationsnachweises aber nicht anerkannt werden dürfen. Der bankseitig insoweit geäußerten Bitte um Vorlage einer Kopie des Personalausweises sei der Sohn der Großmutter nicht nachgekommen. Selbst wenn der Auszahlungsanspruch tatsächlich an den Beschwerdeführer abgetreten worden sein sollte, so habe die Bank vor diesem Hintergrund jedenfalls schuldbefreiend im Sinne von § 407 Abs. 1 BGB an die Großmutter leisten dürfen, womit auch die Voraussetzungen für einen Verzug nicht gegeben seien.

Die von der Bank durchgeführte Rückabwicklung der Auszahlung an die Großmutter und anschließende Auszahlung an den Beschwerdeführer sei lediglich aus gutem Willen und zur Beilegung des Rechtsstreits vorgenommen worden. Die Anerkennung einer entsprechenden Rechtspflicht sei damit nicht verbunden gewesen. Hinsichtlich der abgeführten Kapitalertragsteuer verwies die Bank darauf, dass Schuldner der Kapitalertragsteuer nach § 44 EStG der Gläubiger der Kapitalerträge sei, d. h. derjenige, der sein Kapitalvermögen (der Bank) zur Nutzung überlasse. Da der Bausparvertrag auf den Namen der Großmutter gelaufen sei, sei das zur Nutzung überlassene Kapital dem Vermögen der Großmutter zuzurechnen gewesen. Mit einer Abtretung werde nur der zivilrechtliche Anspruch auf Auszahlung übertragen, eine Vermögensübertragung finde mangels Veränderung bei den Vertragspartnern nicht statt. Der Beschwerdeführer war demgegenüber der Auffassung, dass es für die Information der Bank über die erfolgte Abtretung keines Bevollmächtigten bedürft habe, sondern auch ein Bote ausgereicht hätte. Darüber hinaus sei er der Steuerschuldner, so dass die Bank die von ihm innegehabte Nichtveranlagungsbescheinigung hätte berücksichtigen müssen.

Ein dem Beschwerdeführer günstiger Schlichtungsvorschlag konnte nach Ansicht des Ombudsmanns vorliegend nicht ergehen. Zunächst sei davon auszugehen, dass die Bank im Rahmen der Auszahlung des Bausparguthabens zu Recht die Kapitalertragssteuer abgeführt habe. Nicht nur aus der von der Bank zitierten Entscheidung des Bundesfinanzhofes vom 24.4.1990 (VIII R 170/83 = NJW 1990, 2903), sondern auch aus der Entscheidung des Bundesfinanzhofes vom 11.12.1968 (I 250/64 = BB 1969, 614) ergebe sich, dass im Falle der Abtretung eines Auszahlungsanspruchs der Abtretende gleichwohl Gläubiger der Kapitalerträge bleibe. Diese Rechtsstellung gehe nicht mit der Abtretung auf den neuen Gläubiger über. Hinsichtlich der Zinsforderung spreche zwar einiges dafür, dass sich die Bank nicht auf § 407 Abs. 1 BGB bei der Auszahlung des Guthabens an die Großmutter des Beschwerdeführers berufen könne. Gleichwohl stelle sich die Frage, warum die fristgerechte Zahlung an die Großmutter des Beschwerdeführers nicht dazu geführt habe, dass diese das erhaltene Geld an ihren Enkel einfach weiterleitet. Gründe, die dem entgegengestanden hätten, seien nicht ersichtlich, insbesondere mit Rücksicht darauf, dass vor der Auszah-

lung durch die Abtretung des Anspruchs an den Enkel klargestellt worden sei, dass diesem das Geld zustehen solle. Wäre man so verfahren, was nach Lage der Dinge und nach Treu und Glauben eigentlich zu erwarten gewesen wäre, hätte dem Beschwerdeführer das Geld bereits Anfang Oktober 2021 zur Verfügung gestanden und man hätte sich nicht nur den geltend gemachten Zinsverlust, sondern auch die umständliche Verfahrensweise des Hin- und Herüberweisens erspart. Im Hinblick darauf, dass sich somit der streitgegenständliche Geldbetrag von Anfang an im unmittelbaren Zugriffsbereich des Beschwerdeführers befunden habe, bestehe kein Anlass, dem Beschwerdeführer den begehrten Zinsschaden zuzuerkennen.

### Zinsausgleich bei vorzeitiger Rückzahlung des Bausparguthabens

Die Beschwerdeführer schlossen einen Bausparvertrag über eine Bausparsumme in Höhe von 15.000 € ab. Der Bausparvertrag wurde zum 31. Januar 2023 zugeteilt. Das diesbezügliche Mitteilungsschreiben der Bank aus November 2022 enthielt den Hinweis, dass der Vertrag, sofern noch keine Verwendung für das Guthaben geplant sei, fortgesetzt werde. Eine erneute Zuteilung könne dann jederzeit mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende beantragt werden. Ein Jahr später, im Januar 2024, kündigten die Beschwerdeführer den Bausparvertrag in der Sparkassengeschäftsstelle in S. Hierzu unterzeichneten sie ein Kündigungsformular, welches folgenden Hinweis enthielt: *„Die LBS ist bereit, das gekündigte Bausparguthaben bereits vor Ablauf der Auszahlungsfrist zur Verfügung zu stellen. Ich/Wir sind damit einverstanden, dass die LBS dafür einen Zinsausgleich in Höhe von 0,8 % monatlich = 9,6 % jährlich berechnet.“* Die an einer kurzfristigen Auszahlung interessierten Beschwerdeführer setzten das Kreuz bei der Option „vor Ablauf der Kündigungsfrist“. Bei der Auszahlung des Guthabens im Januar 2024 wurde daraufhin ein Zinsabzug in Höhe von 230 € vorgenommen, dessen Erstattung die Beschwerdeführer begehrten. Sie rügten, dass es im Schreiben, mit dem ihnen die Zuteilung ihres Vertrags mitgeteilt worden war, an einem Hinweis auf Vorfälligkeitszinsen und deren Höhe fehle. Zudem sei eine Differenzierung zwischen einem nicht zuteilungsreifen und einem zuteilungsreifen Vertrag unterblieben. Letztlich sei auch der Zinssatz von 9,6%



jährlich bei einem Bausparvertrag überzogen. Ferner behaupteten sie, sie hätten im Dezember 2023 in der Sparkassengeschäftsstelle in H. die Auskunft erhalten, bei Nichteinhaltung der Kündigungsfrist falle eine Aufwandsentschädigung von etwa 15 bis 20 € an. Dies hätten sie im Interesse der Deckung eines kurzfristigen Bedarfs als vertretbar in Kauf genommen. Anlässlich der Kündigung im Januar 2024 sei keine weitere Beratung und Korrektur mehr erfolgt. Die Bank trat dem Anspruch entgegen. Eine Beratung zur vorzeitigen Kündigung sei in der Sparkassengeschäftsstelle in S. anlässlich der Kündigung ersichtlich erfolgt, wenn dort die Auszahlung ohne die Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten thematisiert worden sei. Der Hinweis auf dem Kündigungsformular sei besonders hervorgehoben. Sie, die Bank, dürfe davon ausgehen, dass die Beschwerdeführer das Kündigungsformular vor der Unterzeichnung durchgelesen hätten.

Nach Ansicht der Ombudsfrau könne dahinstehen, welche Erläuterungen den Beschwerdeführern im Dezember 2023 in der Geschäftsstelle der Sparkasse in H. gegeben worden seien. Sofern der Bank diese Auskünfte zuzurechnen wären, seien sie jedenfalls durch die Unterzeichnung des Kündigungsformulars gegenstandslos geworden. In der von den Beschwerdeführern unterzeichneten Kündigungserklärung werde deutlich gemacht, dass die Auszahlung vor Ablauf der Auszahlungsfrist einen Ausgleichsanspruch auslöse. Der entsprechende Passus sei optisch hervorgehoben und durch das Ankreuzen der Option einer vorzeitigen Auszahlung zweifellos zum Gegenstand der vertraglichen Vereinbarungen geworden. Durch den verfrühten Abruf des angesparten Guthabens habe die Bank jedoch keine Nachteile erlangt, allerdings auch keine Vorteile und nicht jeden beliebigen Preis erlangen dürfen. Insoweit gelte nichts anderes als bei einer Vorfälligkeitsentschädigung (vgl. BGH, Urteil vom 01.07.1997 – XI ZR 267/96 – dort unter II. 3.a). Die Bank könne daher nur den Ausgleich der Nachteile beanspruchen, die ihr durch den vorzeitigen Abruf des Guthabens entstanden seien. Es handele sich dabei um einen Schadenersatzanspruch im Sinne der §§ 249 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB). Dieser könne sich beim „Stehenlassen“ eines Guthabens im Ausgangspunkt zum einen nach der Gewinnmarge berechnen, die der Bank

dadurch entgangen sei, dass sie aus dem abgerufenen Geldbetrag nicht diejenige Rendite habe erwirtschaften können, die sie bei Einhaltung der Kündigungsfrist gezogen hätte, zum anderen nach dem Aufwand, den die Bank habe betreiben müssen, um den für die vorzeitige Auszahlung benötigten Betrag am Geldmarkt zu refinanzieren. Es dürfte, wie auch in den Fällen eines entgangenen Gewinns (§ 252 BGB), grundsätzlich zulässig sein, einen solchen Schaden zu pauschalisieren. Fraglich erscheine dann allerdings, ob die hier verwendete Klausel deshalb unwirksam sei, weil der Ausgleich in den geregelten Fällen nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden übersteige (§ 309 Nr. 5. a BGB) und es zudem in der Klausel wie auch in dem dort in Bezug genommenen Informationsblatt an einer ausdrücklichen Gestattung des Nachweises fehle, dass ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich geringer sei als die Pauschale (§ 309 Nr. 5 b BGB). Jedenfalls die zweitgenannte Frage sei – soweit ersichtlich – für die hier vorliegende Vorfälligkeitskonstellation höchstrichterlich nicht geklärt. Für die Bemessung der angemessenen Schadenshöhe sei vorliegend zu beachten, dass das Bausparguthaben zuteilungsreif gewesen sei. Es gehe also nicht um ein von der Bank zur Verfügung gestelltes Darlehen, sondern um den umgekehrten Fall: Die Beschwerdeführer hätten der Bank das Guthaben weiter zur Verfügung gestellt, so dass diese damit habe wirtschaften und die entsprechende Rendite erzielen und einplanen können. Die Rechtsprechung gehe davon aus, dass eine Bank grundsätzlich in der Lage sei, eine Rendite in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu erwirtschaften (BGH, Urteil vom 28.10.2014 – XI ZR 348/13 – Tz. 71). Der Basiszinssatz habe seit Anfang 2024 bei 3,62 % gelegen. Das ergebe entgangene Zinsen in Höhe von 8,62% und liege durchaus in der Größenordnung des hier geltend gemachten Betrages. Die zur Schadensminderung gebotene Alternative bestünde darin, dass die Bank, wenn sie denn eine höhere Rendite erzielen könne, den kurzfristig benötigten Auszahlungsbetrag (vorzeitig) refinanzieren. Der Refinanzierungszinssatz der EZB habe seit September 2023 bei 4,5% gelegen. Der in diesem Fall zu erwartende Schaden hätte sich somit auf die Hälfte des hier geltend gemachten reduziert, jedenfalls nicht einen Zinssatz in Höhe von 9 bzw. 9,6 % p.a. erreicht. Die Ombudsfrau schlug zur Vermeidung



der Risiken eines gerichtlichen Verfahrens daher vor, dass die Beteiligten sich unter Aufrechterhaltung der beiderseitigen Rechtsstandpunkte dahin verständigen, dass die Bank ihren Anspruch auf 50% ermäßigt und eine entsprechende Erstattung vornimmt.

## Diverses

### Respekt vs. Augenhöhe

Die Beschwerdeführer waren Kunden der Bank. Nachdem diese die Beschwerdeführer zu Beginn der Geschäftsbeziehung noch stets mit „Sie“ angesprochen hatte, ging sie später in ihren Schreiben an die Beschwerdeführer zum „Du“ über. So erhielt die Beschwerdeführerin im Zusammenhang mit der Übersendung ihrer Debitkarte ein Schreiben von der Bank, das vollständig in Du-Form gehalten war. Die Beschwerdeführer sahen in der Du-Kommunikation eine Respektlosigkeit, wollten in allen persönlichen Angelegenheiten, so auch im Online-Banking, von der Bank weiterhin mit „Sie“ angesprochen werden und forderten „Persönlichkeitsrecht vor Unternehmensrecht“. Die Bank teilte darauf mit, dass sie sich für eine Du-Kommunikation im Rahmen von Werbung, Kampagnen und auf ihrer Homepage entschieden habe und dass sie in direkten Kontakten aufgrund individueller Anliegen ihre Kundinnen und Kunden weiterhin mit „Sie“ ansprechen werde. Gründe für diese Entscheidung teilte sie nicht mit, sondern stellte die Beschwerdeführer vor die Alternative, entweder ihre neue Kommunikationsform hinzunehmen oder die Geschäftsbeziehung zu beenden. Aus der Stellungnahme der Bank in einem anderen, gleichgelagerten Schlichtungsverfahren war bekannt, dass mit der Verwendung des „Du“ sich einander auf Augenhöhe begegnet und dem Kunden signalisiert werden solle, dass man seine Bedürfnisse ernst nehme und sich lösungsorientiert sowie freundlich im Ton ihm gegenüber verhalten wolle.

Der Ombudsmann stellte zunächst klar, dass die Annahme eines allein auf Treu und Glauben gestützten Schlichtungsvorschlags durch die Bank aussichtslos erscheine und die Unterbreitung eines solchen Schlich-

tungsvorschlags daher sinnlos sei, da die Bank ihren Standpunkt sehr brüsk formuliert habe: Die Beschwerdeführer mögen akzeptieren oder kündigen. Er wies allerdings auch darauf hin, dass dies in gewissem Kontrast zu folgendem Satz aus der Stellungnahme der Bank in einem anderen Schlichtungsverfahren stehe, in dem es um die Verwendung gendersensitiver Kommunikation gegangen sei: „Dennoch ist uns eine wertschätzende Sprache, die jedem Menschen das Gefühl gibt, bei der (Bank) willkommen zu sein, wichtig.“ Sein Schlichtungsvorschlag gründe daher allein auf der Rechtslage, die sich wie folgt darstelle: Vorliegend stehe nicht Unternehmensrecht gegen Persönlichkeitsrecht, sondern Unternehmenspersönlichkeitsrecht gegen Persönlichkeitsrecht des Individuums. In der Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts (BVerfG) und des Bundesgerichtshofs (BGH) sei anerkannt, dass auch Kapitalgesellschaften ein Persönlichkeitsrecht für sich in Anspruch nehmen könnten (BVerfG, Urteil vom 09.10.2002, AZ. 1 BvR 1611/96, Rn. 35 ff. und BGH, Urteil vom 26.01.2017, AZ. I ZR 217/15, Rn. 36). Das Unternehmenspersönlichkeitsrecht schützte dabei unter anderem das eigenbestimmte Kommunikationsverhalten des Unternehmens (BVerfG, a.a.O., Rn. 39). Seine Reichweite sei stets in Abwägung mit den kollidierenden Rechten Anderer zu bestimmen (BGH, a.a.O.). Das Allgemeine Persönlichkeitsrecht natürlicher Personen schütze das Recht auf Achtung der personalen und sozialen Identität (Grüneberg/Grüneberg, BGB, 83. Aufl., § 823 Rn. 86 mit weiteren Nachweisen). Ihm komme im Kollisionsfall ein höherer Rang als dem Unternehmenspersönlichkeitsrecht zu, weil juristische Personen, anders als natürliche Personen, ihr Recht nicht auch aus der Garantie der Menschenwürde nach Art. 1 Abs. 1 des Grundgesetzes herleiten könnten (BVerfG a.a.O.). Ein Kollisionsfall liege indessen bereits nicht vor, weil die Du-Kommunikation der Bank das Allgemeine Persönlichkeitsrecht der Beschwerdeführer noch nicht verletze. Es werde erst durch eine Formalbeleidigung verletzt (Grüneberg, a.a.O., Rn. 102 und 116). Selbst wenn das „Du“ provozierend gebraucht wird, wovon in Bezug auf die Banks nicht auszugehen sei, stelle es keine Formalbeleidigung dar (OLG Düsseldorf JR 1990, 345). Nach allem bleibe festzuhalten, dass Respekt nicht einklagbar sei.



## Die teilnehmenden Institute

Stand: 31. Januar 2025

**Baden-Württembergische Bank**  
unselbstständige Anstalt der  
Landesbank Baden-Württemberg  
Stuttgart

**BayernLB**  
**Bayerische Landesbank**  
München

**BayernLabo**  
**Bayerische Landesbodenkreditanstalt**  
unselbstständige Anstalt  
der BayernLB  
München

**Braunschweigische Landessparkasse**  
Unternehmen der Norddeutschen Landesbank  
– Girozentrale –  
Braunschweig

**Bremer Aufbau-Bank GmbH**  
Bremen

**Calenberger Kreditverein**  
Hannover

**Deutsche Hypo**  
Marke der Norddeutschen Landesbank  
– Girozentrale –  
Hannover

**Deutsche Kreditbank AG**  
Berlin

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

**Internationales Bankhaus Bodensee AG**  
Friedrichshafen

**Investitionsbank Berlin (IBB)**  
Berlin

**Investitionsbank des Landes Brandenburg (ILB)**  
Potsdam

**Investitionsbank Sachsen-Anhalt**  
Magdeburg

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

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

**Investitionsbank Schleswig-Holstein (IB.SH)**  
Kiel

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

**Landesförderinstitut Mecklenburg-Vorpommern**  
unselbstständiger Geschäftsbereich  
der Norddeutschen Landesbank – Girozentrale –  
Schwerin

**Landesbank Hessen-Thüringen – Girozentrale**  
Frankfurt a. M./ Erfurt

**Landwirtschaftliche Rentenbank**  
Frankfurt a. M.

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

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

**LBS Landesbausparkasse NordOst AG**  
Potsdam

**LBS Landesbausparkasse NordWest**  
Münster/ Hannover



LBS Landesbausparkasse Saar  
unselbstständige Einrichtung  
der SaarLB Landesbank Saar  
Saarbrücken

LBS Landesbausparkasse Süd  
München/ Stuttgart

LfA Förderbank Bayern  
München

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

NRW.BANK  
Düsseldorf/ Münster

Portigon AG  
Düsseldorf

SaarLB Landesbank Saar  
Saarbrücken

Saarländische Investitionskreditbank AG – SIKB  
Saarbrücken

Sächsische Aufbaubank – Förderbank –  
Leipzig/ Dresden

SKG BANK  
Marke der Deutschen Kreditbank AG  
Saarbrücken

Thüringer Aufbaubank  
Erfurt

VÖB-ZVD Processing GmbH  
Bonn

Weberbank Actiengesellschaft  
Berlin

WIBank Wirtschafts- und Infrastrukturbank Hessen  
unselbstständige Anstalt  
der Landesbank Hessen-Thüringen – Girozentrale  
Offenbach



# Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen in Deutschland für Finanzdienstleistungen

## Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

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

## Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Referat VBS 12  
Marie-Curie-Str. 24-28  
60439 Frankfurt am Main  
Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

## Ombudsmann der Öffentlichen Banken

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

## Ombudsmann der privaten Banken

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

## Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR

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

## Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

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

## Schlichtungsstelle Bausparen

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

## SCHUFA Ombudsfrau

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

## Ombudsstelle für Investmentfonds

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

## Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.

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





### **Versicherungsombudsmann**

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

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

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

### **Regionale Schlichtungsstelle der Sparkassen in Baden-Württemberg**

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

### **Universalschlichtungsstelle des Bundes Zentrum für Schlichtung e. V.**

Universalschlichtungsstelle des Bundes  
Zentrum für Schlichtung e. V.  
Straßburger Str. 8  
77694 Kehl am Rhein  
Internet: [www.universalschlichtungsstelle.de](http://www.universalschlichtungsstelle.de)



# Kontakt Daten

## Verbraucherschlichtungsstelle

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

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

Leiter: Frank Lücke  
Sachbearbeiterin: Petra Ferrazzoli



## Impressum

Herausgeber:

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e.V.

Postfach 110272, 10832 Berlin

Tel.: 030 8192 0

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

Redaktion: Frank Lücke, Petra Ferrazzoli

Layout: Janet Eicher

Foto Titel: Adobe Stock, Fotograf: Mongkolchon

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

Stand: 31. Januar 2025

