

# Tätigkeitsbericht 2025

Kundenbeschwerdestelle  
beim Bundesverband  
der Deutschen Volksbanken  
und Raiffeisenbanken

# **Tätigkeitsbericht** **2025**

Kundenbeschwerdestelle  
beim Bundesverband  
der Deutschen Volksbanken  
und Raiffeisenbanken

	<u>Inhalt</u>					
		Die Ombudspersonen der genossenschaftlichen FinanzGruppe			6-9	
		Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR			10-16	
		Verfahrensrechtliche Grundlagen für die Streitbeilegung			13-14	
		Europarechtliche Regulierung der Streitbeilegung			15-16	
		Das Streitbeilegungsverfahren			17-21	
		Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen			22-23	
		Statistik			24-31	
		Sachgebiete			29-31	





[illegible]

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR ist gemäß § 14 Absatz 3 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) in Verbindung mit § 11 Absatz 1 der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) vom Bundesamt für Justiz mit Bescheid vom 30. Januar 2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt worden.

Dieses behördliche Gütesiegel bestätigt: Die Organisation, die Finanzierung und die Verfahrensordnung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR erfüllen die gesetzlichen Anforderungen des UKlaG sowie der FinSV vollständig. Zudem müssen bestimmte Anforderungen an Fachwissen, Unparteilichkeit, Unabhängigkeit und Transparenz sowie an den Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens erfüllt sein, um als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt zu werden.

Erkennbar wird dies auch durch die Aufnahme der Kundenbeschwerdestelle beim BVR in die Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen. Diese wird auf nationaler Ebene vom Bundesamt für Justiz geführt, das als zentrale Anlaufstelle für die Europäische Kommission fungiert.<sup>1</sup> Im Finanzbereich wird die außergerichtliche Streitschlichtung vorrangig durch private Verbraucherschlichtungsstellen und nur subsidiär durch die behördlichen Schlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wahrgenommen.

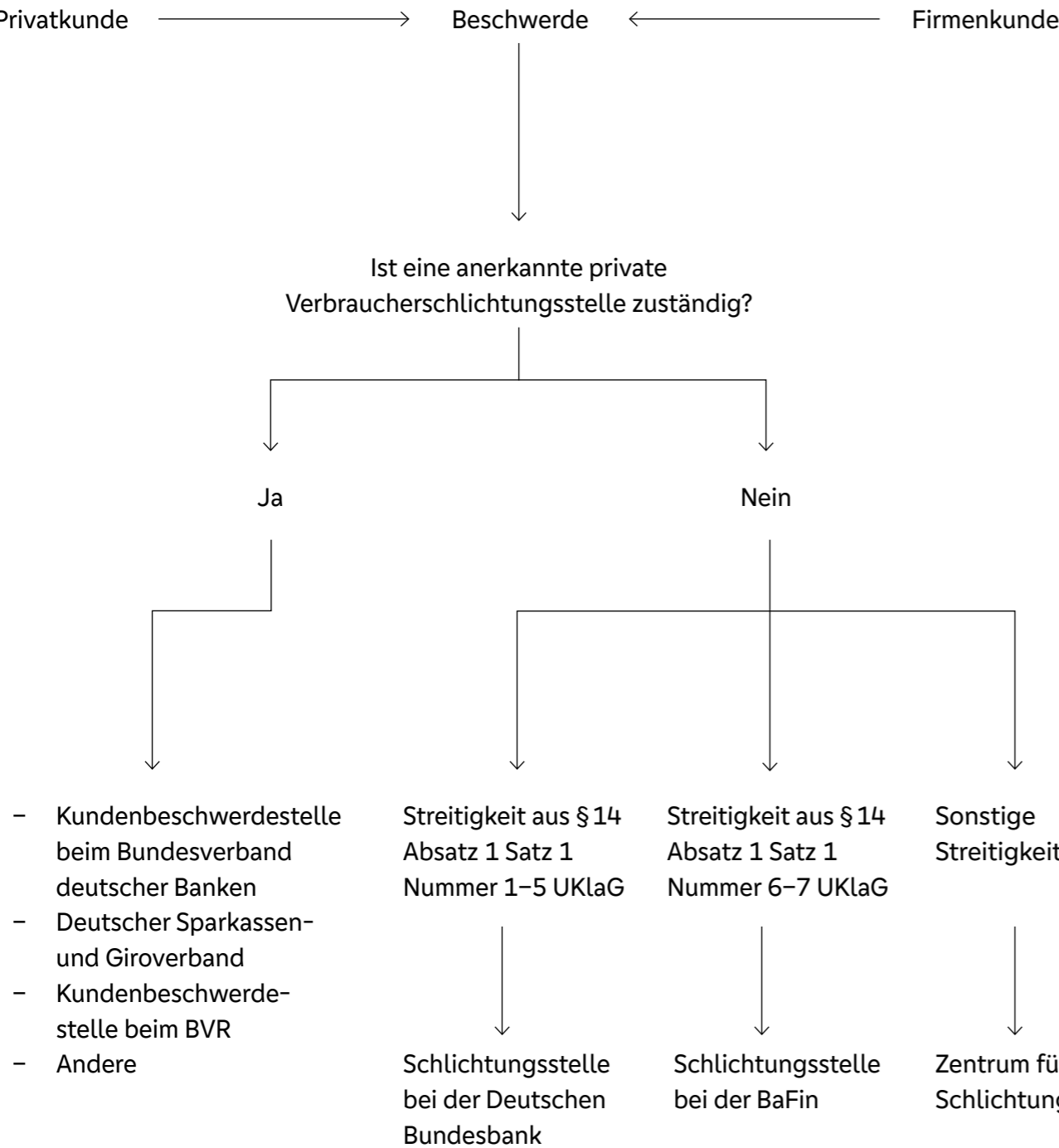
Bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) zu Fernabsatzverträgen über

Finanzdienstleistungen, dem Verbraucher-kreditrecht (§§ 491 bis 509 BGB) oder dem Zahlungsdiensterecht (§§ 675 c bis 676 c BGB) wird zugleich eine öffentlich-rechtliche Streitschlichtungsaufgabe wahrgenommen. Aufgrund der Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle ist diese gemäß § 14 Absatz 1 UKlaG – vorrangig vor den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen für Kreditinstitute, die dem BVR angehören und an dem dortigen Schlichtungsverfahren teilnehmen – für die Beilegung von Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Nummer 1 bis 7 UKlaG zuständig.

Ist eine Streitigkeit zu schlichten, die nicht in den Anwendungsbereich des Katalogs der Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 UKlaG fällt, und ist die Kundenbeschwerdestelle des BVR nicht zuständig, so ist gegebenenfalls die behördliche Auffangschlichtungsstelle – das Zentrum für Schlichtung e. V. – für diese Schlichtungsaufgabe zuständig. Dieser Fall kommt allerdings äußerst selten vor, da der Katalog der Streitigkeiten in § 14 Absatz 1 UKlaG weit gefasst ist.

Die behördlichen Auffangschlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der BaFin sind auch dann zuständig, wenn sich ein Antrag auf Streitbeilegung gegen ein genossenschaftliches Institut wendet, das nicht am Streitbeilegungsverfahren bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR teilnimmt. Zurzeit gibt es 19 nichtteilnehmende Mitgliedsinstitute.

1    www.bundesjustizamt.de > Themen > Verbraucherstreitbeilegung.



## Verfahrensrechtliche Grundlagen für die Streitbeilegung

Grundlage des Streitschlichtungsverfahrens ist die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“.<sup>2</sup> Demgemäß führt die Kundenbeschwerdestelle beim BVR auf Antrag eines Kunden (Verbraucher oder Unternehmen) ein Verfahren durch, soweit von der Bank angebotene Produkte oder Dienstleistungen betroffen sind. Die Verfahrensordnung (VerfO) regelt dabei unter anderem die Organisation der Schlichtungsstelle, die aus der Geschäftsstelle beim BVR und den Ombudspersonen besteht. Ferner definiert sie die formellen und inhaltlichen Anforderungen an einen Antrag auf Streitbeilegung, mögliche Gründe, die zu dazu führen können, dass die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt wird, sowie die einzelnen Verfahrensschritte bis hin zum Schlichtungsvorschlag. Die Organisation der Schlichtungsstelle und das Schlichtungsverfahren sind in der VerfO nach den gesetzlichen Vorgaben in § 1 Absatz 5 und den §§ 2 bis 10 Absatz 1 der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des UKlaG und ihr Verfahren (sogenannte Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV) ausgestaltet worden.

Das Streitbeilegungsverfahren berücksichtigt folgende wichtige Verfahrensgrundsätze:

### Fachliche Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Streitschlichter

Die Ombudspersonen müssen die Befähigung zum Richteramt haben.

Sie sind unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Sie werden für die Dauer von mindestens drei Jahren als Streitschlichter bestellt und können nicht ohne hinreichenden Grund ihres Amtes enthoben werden.

Es ist selbstverständlich, dass der vom Streitschlichter vorgeschlagene Lösungsvorschlag sich am Verbraucherschutzrecht und der dazu ergangenen Rechtsprechung orientiert. Dabei werden die Interessen beider Parteien gleichermaßen berücksichtigt. Der Streitschlichter genießt richterliche Unabhängigkeit und ist an Weisungen nicht gebunden. Er hat eine neutrale Position im Schlichtungsverfahren.

Er kann und darf nicht einer der Parteien beratend zur Seite stehen. Auf eine Beratung abzielende Anträge auf Streitbeilegung werden daher abschlägig beschieden.

### Fairness und Transparenz

Der Antrag auf Streitbeilegung mit allen dazugehörigen Unterlagen wird der Bank vollständig zugeleitet. Die von der Bank erstellte Stellungnahme wird dem Antragsteller ebenfalls vollständig zur Verfügung gestellt. Der Antragsteller kann, muss aber nicht auf die Stellungnahme der Bank erwidern. Nur für den Streitschlichter bestimmte Unterlagen können im Streitbeilegungsver-

fahren nicht berücksichtigt werden. Dies wäre ein Verstoß gegen die Verfahrensordnung (VerfO), die eine vollständige Weiterleitung der Unterlagen an die jeweils andere Partei vorschreibt.

Vertraulichkeit

Die Ombudspersonen sowie die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind nach § 10 VerfO zur Verschwiegenheit über alle das Streitbeilegungsverfahren betreffende Tatsachen verpflichtet.

Unentgeltlichkeit

Das Streitbeilegungsverfahren ist für den Antragsteller kostenlos, vergleiche § 9 Absatz 1 VerfO.

Verjährungshemmung

Der Ablauf der Verjährungsfrist von Ansprüchen, die Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens sind, wird nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nummer 4 BGB gehemmt.

Die VerfO, eine an den Kunden gerichtete Kurzinformation zum Verfahren (Titel: „Die Lösung bei Konflikten. Der Streitschlichter für Streitigkeiten zwischen Kunde und Bank“) sowie weitere Hinweise für die Einreichung eines Antrags auf Streitbeilegung bis hin zu einem elektronisch ausfüllbaren Beschwerdeformular stehen auf der Internetseite des BVR unter [www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle](http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle) zur Verfügung.

Das Streitschlichtungsverfahren gilt für alle Mitgliedsbanken des BVR, die ihre freiwillige Teilnahme hieran gegenüber der Kundenbeschwerdestelle erklärt haben. Nur wenige Institute haben bislang ihre Teilnahme nicht erklärt. Unter [www.bvr.de](http://www.bvr.de) kann jeder Antragsteller per Suchfunktion überprüfen, ob seine Bank am Streitbeilegungsverfahren teilnimmt oder nicht.

Europarechtliche  
Regulierung  
der Streitbeilegung

Die rechtlichen Rahmenbedingungen für das Streitbeilegungsverfahren sind stark durch europarechtliche Vorgaben geprägt. Diese haben sich der Förderung des Binnenmarkts verschrieben. Die Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten – kurz: ADR-Richtlinie – ist durch das „Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“ in nationales Recht umgesetzt worden. Diese Regelungen traten stufenweise ab dem 1. April 2016 in Kraft.

Die Regelungen sollen sicherstellen, dass für jegliche vertragliche Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen eine Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitbeilegung angeboten wird. Der ordentliche Rechtsweg wird dadurch nicht beschränkt. Vielmehr ergänzen sich die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Schlichtung und gerichtlichen Klärung von Streitigkeiten sinnvoll. Dabei führt aber die Anhängigkeit der Streitigkeit bei Gericht oder ein in der Sache ergangenes Urteil eines Gerichts zwingend dazu, dass die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens durch den Streitschlichter ab-

gelehnt wird. Der Antragsteller muss sich also entscheiden, welchen Weg er gehen möchte. Eine gerichtliche Auseinandersetzung nach erfolgloser Durchführung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens ist möglich.

Die außergerichtliche Streitschlichtung bietet für beide Parteien offensichtliche Vorteile: Der Kunde kann eine Streitigkeit weniger förmlich, unentgeltlich und schneller aufklären lassen. Er kann sich dabei eines Rechtsbeistands bedienen, muss dies aber nicht. Die Bank kann freiwillig durch ein geeignetes und vom Gesetzgeber reguliertes Beschwerdeverfahren die Kundenzufriedenheit steigern und zum Erhalt einer durch Streitigkeiten strapazierten Geschäftsbeziehung beitragen.

Herzstück des Gesetzes ist das in Artikel 1 geregelte Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen. Das sogenannte Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) gilt in seinem sachlichen Anwendungsbereich auch für Verbraucherschlichtungsstellen, die nach anderen gesetzlichen Vorschriften anerkannt, beauftragt oder eingerichtet wurden, sofern diese anderen Rechtsvorschriften keine abweichenden Regelungen treffen, vergleiche § 1 VSBG. Somit gilt das VSBG grundsätzlich auch für die Kundenbeschwerdestelle beim BVR.

Andere Rechtsvorschriften, die vorrangig vor den Regelungen des VSBG gelten, sind gemäß § 14 Absatz 3 UKlaG

die Regelungen in der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV). Diese wurden als branchenspezifische Spezialregelungen vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz erlassen.<sup>3</sup> Die FinSV enthält nahezu regelmäßig spezialgesetzliche und damit vorrangig vor dem VSBG anzuwendende Vorschriften etwa zum Verfahren der Streitbeilegung oder zur Organisation und Finanzierung der Schlichtungsstelle bis hin zu formellen wie materiellen Voraussetzungen für die Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle. Dadurch werden die Vorschriften im VSBG durch die der FinSV weitgehend verdrängt.

Abschnitt 1 (§§ 2 bis 10 FinSV) betrifft die Auswahl, die Bestellung und die Unparteilichkeit der Streitschlichter sowie die Vertraulichkeit und Kostenfreiheit (für den Verbraucher) des Streitbeilegungsverfahrens. Außerdem werden dort die formellen wie materiellen Voraussetzungen eines Antrags auf Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens, die Behandlung des Antrags durch die Geschäftsstelle sowie die gegebenenfalls erforderliche Ablehnung, ein Schlichtungsverfahren durchzuführen, sowie die Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlags festgehalten.

Abschnitt 2 (§§ 11 bis 19 FinSV) regelt die organisatorischen wie finanziellen Anforderungen an die Geschäftsstelle der Kundenbeschwerdestelle sowie weitere formelle Voraussetzungen, die bei der Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle

beim BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle gegenüber dem Bundesamt für Justiz nachzuweisen sind.

Abschnitt 3 (§§ 20 bis 23 FinSV) legt die Verpflichtung zur Erstellung und Veröffentlichung eines jährlichen Tätigkeitsberichts sowie eines Evaluationsberichts fest. Beide Berichte sind dabei gemäß der Verbraucherstreitbeilegungs- Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) zu erstellen. Auch die Inhalte für die Webseite der Kundenbeschwerdestelle werden hier geregelt.

Schließlich wird in Abschnitt 4 (§§ 24 bis 27 FinSV) die Zusammenarbeit mit anderen Streitbeilegungsstellen sowie das Inkrafttreten der Neuregelungen festgelegt.

Zurzeit überarbeitet die Europäische Kommission die ADR-Richtlinie mit der Zielsetzung, eine Anpassung aufgrund der Digitalisierung der Märkte vorzunehmen; daneben soll erreicht werden, dass die außergerichtliche Streitbeilegung in international gelagerten Sachverhalten gefördert wird.<sup>4</sup>

Das Streitbeilegungsverfahren

3

Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 UKlaG und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV), abgedruckt im Bundesgesetzblatt I 2016, 2140.

4

Proposal for a Directive amending Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes, as well as Directives (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 and (EU) 2020/1828 | European Commission (europa.eu).

Das Streitbeilegungsverfahren erfolgt nach den Vorgaben der Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe.

Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

Das Streitbeilegungsverfahren beginnt mit Antragstellung durch den Bankkunden. Die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ist schriftlich bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR in deutscher Sprache zu beantragen. Dabei müssen die zu schlichtende Streitigkeit hinreichend genau geschildert, ein konkretes Begehren dargelegt und die zum Verständnis des Sachverhalts notwendigen Unterlagen beigefügt werden. Der Antragsteller kann das vom BVR unter [www.bvr.de](http://www.bvr.de) zur Verfügung gestellte Antragsformular verwenden.

**Wichtig:** Immer wieder werden Beschwerden mit konkreten Forderungen an die Banken gerichtet, wobei die Kundenbeschwerdestelle lediglich eine Kopie erhält oder als Kopieempfänger (in „cc“ gesetzt) informiert wird. Ein solches Schreiben stellt keinen Antrag auf Streitbeilegung dar. Antragsteller sind gehalten, der Kundenbeschwerdestelle eindeutig mitzuteilen, ob die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens gewünscht ist.

Nach Eingang des Antrags verschickt die Kundenbeschwerdestelle eine Eingangsbestätigung, die Verfahrensordnung und Datenschutzhinweise an die antragstel-

lende(n) Partei(en). Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR lässt Anträge jeder Kundengruppe zu.

Vorprüfungsverfahren

Die Geschäftsstelle der Kundenbeschwerdestelle beim BVR prüft zunächst, ob die von der antragstellenden Partei genannte Bank am Streitschlichterverfahren teilnimmt. Wird eine Schlichtung wegen einer Streitigkeit nach § 14 UKlaG beim Streitschlichter der genossenschaftlichen FinanzGruppe beantragt und ist dieser für die Streitbeilegung mangels Teilnahme der betroffenen Bank am Streitschlichterverfahren nicht zuständig, gibt die Geschäftsstelle den Schlichtungsantrag gemäß § 24 FinSV unter Benachrichtigung der antragstellenden Partei an die zuständige private oder behördliche Verbraucherschlichtungsstelle ab.

Ist die Streitigkeit hingegen nicht bankrechtlich gelagert und somit keine Streitigkeit nach § 14 UKlaG, wird die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens mangels Zuständigkeit abgelehnt.<sup>5</sup>

Ist der Streitschlichter der genossenschaftlichen FinanzGruppe für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens sachlich zuständig, überprüft die Geschäftsstelle, ob der Antrag auf Streitbeilegung vollständig ist und den Anforderungen an die Bestimmtheit entspricht, also ausreichend im Sinne von § 5 VerFO ist.

Sofern der Streitgegenstand mangels ausführlicher Schilderung des Lebenssachverhalts oder Beifügung prüfbarer Unterlagen nicht konkret dargelegt wurde, bittet die Geschäftsstelle den Antragsteller per Hinweis auf den oder die Mängel um Nachbesserung binnen eines Monats.

Sofern der Antragsteller mit seinem Antrag auf Streitbeilegung noch nicht die nach § 5 Absatz 1 Satz 4 VerFO erforderliche Versicherungserklärung abgegeben hat, wird er aufgefordert, sie nachzureichen. In einer solchen Erklärung versichert der Antragsteller, dass bestimmte, in der VerFO geregelte Gründe für die Ablehnung eines Streitbeilegungsverfahrens nicht vorliegen:

Ablehnung der Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens

Sofern nach § 3 Absatz 1 oder 2 VerFO ein Ablehnungsgrund vorliegt, lehnt der Streitschlichter, gegebenenfalls bereits vor der Einholung einer Stellungnahme bei der Bank, die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab. Die einzelnen Ablehnungsgründe sind abschließend in § 3 Absatz 1 und 2 VerFO geregelt.

Der am häufigsten vorkommende Ablehnungsgrund ist in § 3 Absatz 2 b VerFO geregelt: Der Schlichter kann demnach die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ablehnen, wenn Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung der Erklärungen der Streitparteien

und der von ihnen eingereichten Urkunden nicht aufgeklärt werden kann. Dieser Ablehnungsgrund ist als Kann-Regelung ausgestaltet: Der Streitschlichter kann in geeigneten Fällen unter Berücksichtigung des streitigen Sachverhalts und unter Abwägung prozessualer Risiken in einem möglichen Beweiserhebungsverfahren bei Gericht einen Schlichtungsvorschlag unterbreiten, wenn er dies für sachdienlicher hält, als lediglich über die Nichtdurchführung des Streitbeilegungsverfahrens zu entscheiden.

Ein Streitbeilegungsverfahren ist zwangsläufig abzulehnen, wenn der Antrag auf Streitbeilegung nicht ausreichend im Sinne von § 5 VerFO ist, also den Lebenssachverhalt oder den erhobenen Anspruch nicht erkennen lässt oder aber die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen von der antragstellenden Partei nicht beigebracht werden.

Ein Streitbeilegungsverfahren findet auch dann nicht statt, wenn wegen derselben Streitigkeit ein Streitbeilegungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle bereits durchgeführt wurde oder nur anhängig ist oder aber die Streitigkeit vor einem Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat.

Hat die antragstellende Partei einen Antrag auf Streitbeilegung, der sich zu derselben Streitigkeit verhält, zuvor gegenüber der Kundenbeschwerdestelle zurückgenommen, so ist eine erneute Antragstellung nicht mehr möglich (Verbrauch des Antragsrechts).

<sup>5</sup> Insbesondere satzungsrechtliche Streitigkeiten, also Streitigkeiten, die die genossenschaftliche Mitgliedschaft betreffen, fallen nach § 1 VerFO nicht in den sachlichen Zuständigkeitsbereich der Kundenbeschwerdestelle beim BVR. Behördliche Schlichtungsstellen sind hierfür ebenfalls nicht zuständig, weil diese nur für Verbraucher tätig werden.

Ist der von der antragstellenden Partei erhobene Anspruch im Zeitpunkt der Einreichung des Antrags auf Streitbeilegung bereits verjährt und hat die Bank die Einrede der Verjährung erhoben, so lehnt der Schlichter ebenfalls die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab.

Ferner steht das Streitschlichterverfahren dem Antragsteller bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz (ZKG) nicht zur Verfügung, sofern er bereits ein Verwaltungsverfahren bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) nach den Vorschriften der §§ 48 bis 50 ZKG eingeleitet hat.

Ein weiterer zwingender Ablehnungsgrund liegt vor, wenn wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet. Schließlich kann die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens abgelehnt werden, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist.

**Stellungnahme der Bank und  
Erwiderung des Antragstellers**

Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen von § 5 Absatz 1 VerfO, leitet die Geschäftsstelle den Antrag dem betroffenen Kreditinstitut mit der Bitte um Stellungnahme zu. Die Bank muss innerhalb eines Monats beziehungsweise einer Nachfrist

von einem weiteren Monat zur Beschwerde schriftlich Stellung nehmen.

Die Stellungnahme der Bank wird danach dem Beschwerdeführer zugeleitet. Dieser erhält die Möglichkeit, sich innerhalb eines weiteren Monats zur Stellungnahme des Kreditinstituts zu äußern (Erwiderung). Auch diese Frist kann auf Wunsch des Antragstellers um einen weiteren Monat verlängert werden.

Nach Ablauf der für die Erwiderung eingeräumten Frist legt die Geschäftsstelle dem Streitschlichter den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, die Bank hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise – etwa durch eine Rücknahmeerklärung – erledigt.

**Entscheidung des Streitschlichters**

Sofern die Streitparteien während des Vorprüfungsverfahrens kein Einvernehmen hinsichtlich des Streitgegenstands erzielen, wird der Vorgang dem nach dem Geschäftsverteilungsplan zuständigen Streitschlichter vorgelegt.

Soweit er dies für erforderlich hält, kann der Streitschlichter weitere Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstige Erklärungen von den Parteien im Rahmen einer Aufklärungsverfügung einholen.

Nach Prüfung der Rechtslage unterbreitet der Streitschlichter den Streitparteien unter Beachtung der Verbraucherschutzgesetze

sowie der hierzu ergangenen Rechtsprechung schriftlich und mit kurzer verständlicher Begründung einen Vorschlag, wie die Streitigkeit angemessen beigelegt werden kann. Liegt ein zwingender Ablehnungsgrund für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens vor, lehnt er diese per Bescheid ab. Nur der Streitschlichter trifft hierüber eine abschließende Entscheidung. Vorsorgliche Hinweise der Geschäftsstelle auf mögliche Ablehnungsgründe haben daher nur den Zweck, dem Antragsteller zu einem ausreichenden Antrag auf Streitbeilegung zu verhelfen.

**Verfahren nach Unterbreitung  
des Schlichtungsvorschlags**

Zusammen mit dem Schlichtungsvorschlag werden die Streitparteien gebeten, sich innerhalb von sechs Wochen über die Annahme oder Ablehnung zu erklären. Hierbei wird auf die rechtliche Folge einer Annahme oder Nichtannahme hingewiesen. Erklärt sich eine Partei innerhalb dieser Frist nicht zur Annahme oder Ablehnung des Schlichtungsvorschlags, gilt er als abgelehnt.

Nach Ablauf der Frist oder nach Eingang der entsprechenden Annahme- oder Ablehnungserklärungen teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens mit. Kommt es nicht zu einer Einigung der Streitparteien im Sinne des vom Streitschlichter unterbreiteten Schlichtungsvorschlags, stellt die Geschäftsstelle auf Antrag eines Beteiligten eine Bescheinigung über den erfolglosen Schlichtungsversuch aus.

Netzwerk der Schlichtungsstellen für  
Finanzdienstleistungen

Der BVR hat als Träger der Kundenbeschwerdestelle bereits 2002 seine Teilnahme an dem von der Europäischen Kommission geschaffenen Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) erklärt. Diesem Netzwerk gehören 60 anerkannte Streitschlichtungseinrichtungen aus 27 Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (Europäische Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) an.

Das FIN-NET erleichtert die Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten zwischen Anbietern von Finanzdienstleistungen und Verbrauchern im Europäischen Wirtschaftsraum. Grundlage des Netzwerks ist die freiwillige und nicht rechtsverbindliche „Vereinbarung über ein grenzübergreifendes, außergerichtliches Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum“. Diese beruht im Wesentlichen auf der gegenseitigen Anerkennung der in den verschiedenen Mitgliedstaaten eingerichteten Beschwerdestellen. Mit dem FIN-NET sollen im Interesse der Finanzdienstleistungsanbieter wie auch der Verbraucher der Informationsaustausch und die Zusammenarbeit zwischen den in den Mitgliedstaaten bereits bestehenden außergerichtlichen Schlichtungsverfahren gefördert werden. Anträge auf Streitbeilegung gelangen so möglichst schnell zu einer zuständigen Schlichtungseinrichtung.

Weitere Informationen zum FIN-NET, insbesondere zu den angeschlossenen nationalen Schlichtungsstellen, sowie die bislang erschienenen Tätigkeitsberichte

können online<sup>6</sup> abgerufen werden. Dort wird Schritt für Schritt erläutert, wie vorzugehen ist, wenn ein im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) lebender Kunde einen Antrag auf Streitbeilegung bezüglich eines in einem anderen EWR-Land niedergelassenen Finanzdienstleisters einreichen möchte.

Kunden können sich dort ein Antragsformular herunterladen und ausfüllen. Die hinterlegten Kontaktinformationen zu allen Mitgliedern des FIN-NET helfen bei der Suche nach der zuständigen Schlichtungsstelle. Auch Informationen zum weiteren Verfahren sind übersichtlich dargestellt.

Im Berichtszeitraum verzeichnete die Kundenbeschwerdestelle beim BVR 13 grenzüberschreitende Streitigkeiten. Sie alle fielen in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle, weil sie von Kunden am Verfahren teilnehmender (inländischer) Banken eingereicht wurden, die ihren Wohnsitz im europäischen Ausland haben.



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

6 [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_de](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de).

# Statistik

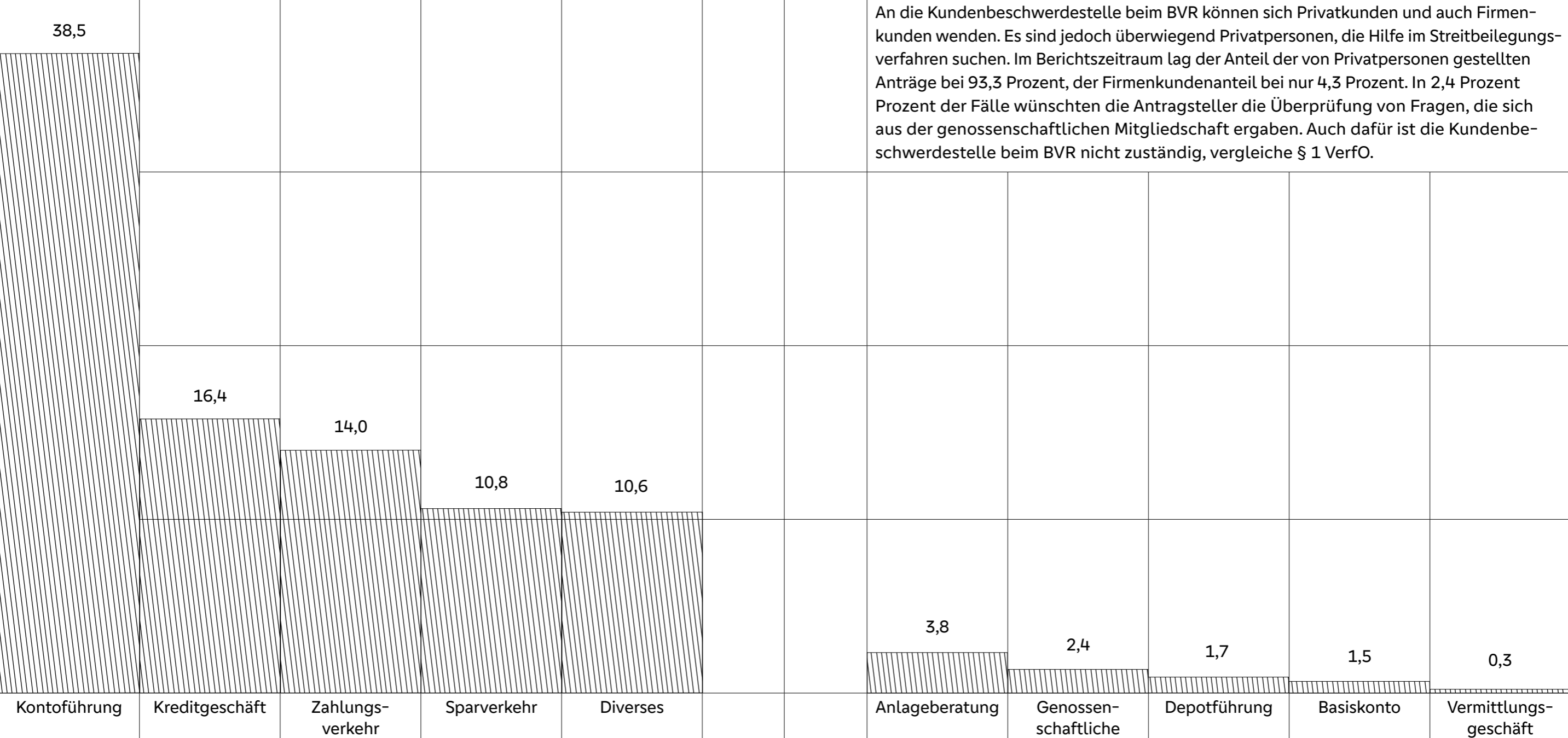
Der Gesetzgeber hat in § 42 Absatz 1 Nummer 4 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) in Verbindung mit § 4 Absatz 2 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) geregelt, dass der Tätigkeitsbericht jährlich zum 1. Februar des Folgejahres erscheinen muss. Natürlich können dann die im Berichtszeitraum eingegangenen Anträge auf Streitbeilegung noch nicht vollständig und abschließend bearbeitet sein. Die statistischen Angaben erfolgen nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften und beziehen sich nicht nur auf die im Berichtszeitraum bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangenen Anträge auf Streitbeilegung, sondern auch auf Streitbeilegungsverfahren, die unabhängig vom Eingangsdatum bei der Kundenbeschwerdestelle im Berichtszeitraum beendet wurden – sei es als unzulässig behandelt, vom Streitschlichter abgelehnt, ergebnislos geblieben oder als vom Beschwerdeführer zurückgenommen.

[illegible]

	Berichtszeitraum	2024 (Rückblick zum Vergleich)	2025		Sachgebiete in Prozent				
	9. Der Anspruch ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben.	8	8						
	10. Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt.	4	6						
	11. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.	55	61						
	Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Schlichtungsvorschlag angenommen haben	149	160						
	Anzahl der ergebnislos gebliebenen Verfahren <sup>11</sup>	771	1.148						
	davon: Die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen.	384	404						
	davon: Der Antragsteller hat seinen Antrag nicht weiterverfolgt/zurückgenommen (§ 7 Absatz 2 FinSV).	387	744						
	Durchschnittliche Dauer der Verfahren (in Tagen) <sup>12</sup>								
	1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Absatz 1 FinSV)	10	14						
	2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Absatz 3 Satz 5 FinSV)	68	73						
	Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten	7	13						
	Die Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten oder auch nicht gehalten haben, ist der Kundenbeschwerdestelle mangels Rückmeldung hierzu nicht bekannt.								
	11 Die Anzahl der ergebnislos gebliebenen Verfahren umfasst alle im Berichtszeitraum beendeten Verfahren, in denen ein ergangener Schlichtungsvorschlag abgelehnt wurde oder aber das Streitbeilegungsverfahren auf Wunsch der Parteien oder aufgrund der Antragsrücknahme durch den Antragsteller beendet wurde. Gerade im letzteren Fall kann der Streit zwischen den Parteien durchaus einvernehmlich beendet worden sein, mitunter auch aufgrund sachdienlicher Hinweise der Kundenbeschwerdestelle. Oft werden unterbreitete Schlichtungsvorschläge der Ombudsleute und die darin enthaltenen ausführlichen Hinweise auf die Rechtslage und die dazu ergangene Rechtsprechung als Grundlage für eine anderweitig getroffene Vereinbarung herangezogen; auch in diesen Fällen ist das Ergebnis der Schlichtung „ergebnislos“, aber durchaus wesentlich für die später erfolgte Einigung der Parteien. Gemessen an der Zielsetzung des Streitbeilegungsverfahrens, eine Streitigkeit zwischen Kunde und Bank zu beenden, kann ein ergebnisloses Verfahren daher durchaus erfolgreich im Sinne der Zielsetzung des Streitbeilegungsverfahrens sein. Auch wenn die Parteien einen ergangenen Schlichtungsvorschlag des Streitschlichters nicht annehmen, kann der Schlichtungsvorschlag dennoch eine den Streit beilegende Wirkung haben, wenn der Antragsteller angesichts des Schlichtungsvorschlags davon abstellt, seine Forderung(en) weiterhin gegenüber der Bank vorzutragen oder gar gerichtlich durchsetzen zu wollen. Ergebnislos ist daher rein formal definiert. Es sagt lediglich aus, dass der Streit nicht durch beiderseitige Annahme eines Schlichtungsvorschlags des Streitschlichters beigelegt wurde.								
	12 Die durchschnittliche Dauer der Verfahren umfasst zum einen die Angabe des Zeitraums zwischen dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, die Akte also sämtliche Stellungnahmen (auch aufgrund von Aufklärungsverfügungen des Streitschlichters) der Parteien enthält, und dem Zeitpunkt der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags des Streitschlichters. Dieser Zeitraum darf nach § 7 Absatz 1 VerFO 90 Tage nicht überschreiten. Zum anderen wird die durchschnittliche Gesamtdauer des Streitschlichterverfahrens angegeben, also der Zeitraum zwischen Eingang des Antrags bei der Kundenbeschwerdestelle und der Beendigung des Verfahrens.								

Sachgebiete

in Prozent





a) Kreditgeschäft

Ein hoher Anteil der eingereichten Anträge auf Streitbeilegung betraf im Berichtszeitraum 2025 das Kreditgeschäft.

Viele Kunden stellten einen Streitbeilegungsantrag, weil die Bank sich geweigert hatte, einen Dispositionscredit einzuräumen, weil das Dispositionslimit gekürzt oder gelöscht wurde oder weil die Bank eine Überziehung des Limits nicht geduldet hat. Bei all diesen Fragen handelt es sich um geschäftspolitische Entscheidungen der Bank, in die im Streitbeilegungsverfahren nicht eingegriffen werden kann. Einen materiellen Anspruch auf Einräumung eines Kredits gibt es im deutschen Recht grundsätzlich nicht. Sofern die Antragsteller konkrete Forderungen erhoben, waren die Anträge zwar zulässig, aber im Hinblick auf die Privatautonomie unbegründet.

Der hierzu ergangene Schlichtungsanspruch im Verfahren **B 86/25** verdeutlicht dies:

Schlichtungsvorschlag

I.

Die Antragstellerin wendet sich mit ihrem Schlichtungsantrag gegen die von der Antragsgegnerin zunächst angeordnete Reduzierung und alsdann beschlossene Aufhebung ihres Dispositionskredits und die mit Schreiben vom 27. Juni 2025 erklärte Ablehnung einer weiteren Überziehungsmöglichkeit und gegen die (zum 30. September 2025) erklärte Kündigung der Kreditkarte.

Sie macht geltend, als schwerbehinderte Vollzeitstudentin (GdB 90) mit Teilzeitbeschäftigung sei sie auf eine zuverlässige finanzielle Infrastruktur existenziell angewiesen. Seit 2021 erhalte sie keine existenzsichernden Sozialleistungen und müsse zur Durchsetzung ihrer sozialrechtlichen Ansprüche in zahlreichen Gerichtsverfahren gegen diverse Behörden vorgehen. Parallel dazu Sorge sie seit 2022 durch eine Teilzeitbeschäftigung neben dem Vollzeitstudium selbstständig für ihren Lebensunterhalt, soweit es ihr der Gesundheitszustand erlaube. Unterstützung erhalte sie praktisch durchweg durch Überweisungen der Wohngeldstelle sowie von ihrer Mutter (Weiterleitung des Kindergeldes nebst Nothilfe). Derzeit liege ihr monatliches Einkommen bei zirka 1.735 Euro. Zu keinem Zeitpunkt habe es Zahlungsausfälle gegeben. Sie sehe sich einer automatisierten Entscheidung zu ihren Lasten ausgesetzt.

Die Bank hält an der Aufkündigung fest und hat unter anderem ausgeführt, Dispo- kredit und Kreditkarte seien an einen monatlichen Gehaltseingang von mindestens 1.500 Euro gebunden. Die Anforderung eines Mindestgehaltseingangs sei durch den Vorstand festgelegt worden und gelte einheitlich für alle Konten. Diese Voraussetzung sei nicht erfüllt.

II.

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht befürworten.

Ich kann zwar verstehen, dass die Antragstellerin über die Aufkündigung der beiden Verfügungsmöglichkeiten ent-

täuscht ist. Mit ihrer doch recht entschiedenen Antragsbegründung unterliegt sie aber grundlegenden Missverständnissen.

Die Antragstellerin kann die (Wieder-) Einräumung eines Dispositionskredits nicht beanspruchen. Die Antragstellerin sollte bedenken, dass für einen Bankkunden grundsätzlich überhaupt kein durchsetzbarer Anspruch auf eine Darlehensgewährung besteht. Auch der Dispokredit ist ein Darlehen, denn die Bank gestattet damit die Inanspruchnahme eigener Finanzmittel. Ob und in welchem Rahmen die Bank Überziehungen zulässt, kann ein Kunde nicht einseitig bestimmen.

Ein vereinbarter Dispositionskredit ist nicht dauerhaft verbindlich. Hierzu regeln Ziffer 19.2 der zugrunde liegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Ziffer 9.2 der Allgemeinen Bedingungen für Kredite und Darlehen, dass Kredite (ohne vereinbarte Laufzeit) im Sinne einer eingeräumten Überziehungsmöglichkeit jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden können. Bewilligung und Aufhebung eines Dispos unterliegen allein der geschäftspolitischen Entscheidung der Bank.

Für die Kreditkarte gilt im Ergebnis nichts anderes. Insoweit gilt nach Nummer 16.1 der Vertragsbedingungen für [...] die Debit- oder Kreditkarte, dass die Bank den Kartenvertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende eines Kalendermonats kündigen kann. Diese Frist hat die Bank beachtet.

Die Aufkündigung von Dispo und Karte unterliegen auch keinen Wirksamkeitsbedenken. Auf das Vorliegen besonderer Kündigungsgründe kommt es überhaupt nicht an. Die Beweggründe der Bank mögen zwar den Hintergrund erhellen, vor dem die Bank gehandelt hat. Das betrifft aber grundsätzlich nur die Motivationsebene, die einer rechtlichen Überprüfung nicht zugänglich ist. Andernfalls würde man in die geschäftspolitischen Kompetenzen der Bank eingreifen und ohne tragfähige rechtliche Grundlage doch das Erfordernis voraussetzen, nur bei Vorliegen triftiger Gründe kündigen zu dürfen.

Mit diesen Vorgaben gestaltet sich das Vorgehen der Bank auch nicht als treuwidrig oder rechtsmissbräuchlich (§ 242 BGB). Es ist nicht missbräuchlich, von einem vertraglichen Recht Gebrauch zu machen. Die Tatsache, dass die Antragstellerin schwerbehindert ist, kann insoweit keine andere Beurteilung nahelegen. Abgesehen davon, dass eine nachhaltige Beeinträchtigung ihrer „finanziellen Infrastruktur“ auch vor dem Hintergrund der Behinderung nicht wirklich greifbar wird, steht die Bank nicht in der Pflicht, besondere Vorsorgemaßnahmen zu ergreifen.

Das sollte die Antragstellerin akzeptieren und die Auseinandersetzung beenden.

Bei Immobiliarkrediten gab es – wie in den Vorjahren – wieder eine Reihe von Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einer beabsichtigten vorzeitigen Rückzahlung von Darlehen standen. Der Streitschlichter hatte sich wiederholt mit der Frage auseinanderzusetzen, ob Angaben zur Berechnung einer Vorfälligkeitsentschädigung unzureichend sind, die für Zwecke der Berechnung des Zinsverschlechterungsschadens auf die Restlaufzeit des abzulösenden Darlehens abstellen. Für die Vertragsparteien ist es gerade im Hinblick auf einen ungewissen Ausgang eines streitigen Verfahrens meist sinnvoll, sich der vom Streitschlichter vorgeschlagenen vergleichsweisen Beendigung des Streits nicht zu verschließen.

Ein weiterer häufiger Anlass für Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer vorzeitigen Ablösung eines Immobiliardarlehens war die Berechnung von Entgelten für die Durchführung eines Treuhandauftrags. Lassen Kunden ein bei ihrer Bank aufgenommenes Immobiliardarlehen von einem anderen Kreditinstitut ablösen, gibt es häufig Streit um die Abwicklung, also den Aufwand etwa für die Vorbereitung und Abwicklung eines Treuhandauftrags und die Abtretung der das Darlehen sichernden Grundschuld an die ablösende Bank. Obwohl die Kundenbeschwerdestelle bereits in der Berichterstattung der Vorjahre ausführlich über die 2019 ergangene höchstrichterliche Rechtsprechung berichtet hat, werden immer wieder unzulässige (rechtsprechungswidrige) Entgelte seitens der Banken berechnet: Der Bundesgerichtshof (BGH) hat in seiner Entscheidung

vom 10. September 2019 im Verfahren XI ZR 7/19 festgestellt, dass die Bank aus dem Sicherungsvertrag heraus verpflichtet ist, die Sicherheit nach Beendigung des Sicherungsinteresses zurück zu gewähren. Umgekehrt steht dem Darlehensnehmer und Sicherungsgeber aus der Sicherungsabrede ein Anspruch auf Rückgewähr des Sicherungsmittels zu, wenn der Darlehensgeber die Sicherheiten nicht mehr benötigt. Die Durchführung einer Treuhandabrede diene dem Zweck der Erfüllung dieser Verpflichtung aus dem Sicherungsvertrag mit dem Bankkunden. Der Aufwand im Zusammenhang mit der Durchführung eines Treuhandauftrags dürfe daher nicht bepreist werden. Bis zur Entscheidung des BGH in der Kreditwirtschaft übliche (und von den Streitschlichtern im Grundsatz gebilligte) Entgeltvereinbarungen über die Durchführung eines Treuhandauftrags sind seither unwirksam, mit der Folge, dass gegenüber dem Bankkunden dennoch erhobene Entgelte zu erstatten sind.

Die Kundenbeschwerdestelle empfiehlt, auf die Berechnung von Bankentgelten für die Durchführung von Treuhandaufträgen zu verzichten.

### b) Kontoführung

Immer wieder wenden sich Antragsteller an die Kundenbeschwerdestelle beim BVR, da die Bank die Geschäftsverbindung ohne Angabe von Gründen gekündigt hat. Die Beschwerdeführenden wenden sich dabei – meist erfolglos – gegen die Kündigung und vertreten die Auffassung, dass keine plausible Begründung für eine Vertragsbeendigung vorliege, wie etwa in Verfahren **A 54/25**:

#### Schlichtungsvorschlag

I.  
Der Antragsteller steht in Geschäftsverbindung zur Antragsgegnerin und unterhält dort ein Girokonto. Möglicherweise verfügt er über einen Genossenschaftsanteil. Konkrete Angaben dazu macht er nicht.

Die Antragsgegnerin hat nach seiner Darstellung die Geschäftsverbindung am 24. Juli 2025 mit Wirkung zum 31. Dezember 2025 (Kreditkarte zum 30. September 2025) gekündigt.

Der Antragsteller wendet sich mit seiner Beschwerde gegen die Kündigung und vertritt die Auffassung, dass die Kündigung unverhältnismäßig sei und keine plausible Begründung vorliege. Er vermutet eine Diskriminierung. Außerdem verlangt er Erstattung der Kosten, die ihm durch den „erzwungenen“ Kontowechsel entstanden seien. Er verlangt eine angemessene Entschädigung für den entstandenen Aufwand und die zusätzlichen Kosten, die ohne die

Kündigung nicht angefallen wären. Schließlich bittet er um Prüfung, ob die Kündigung und die damit verbundene Kommunikation mit den Grundsätzen einer genossenschaftlich organisierten Bank vereinbar seien.

Die Antragsgegnerin hält ihre Kündigung für wirksam. Sie verweist darauf, dass die Kündigung unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten ohne Gründe zulässig sei. Entschädigungszahlungen lehnt die Antragsgegnerin ab.

II.  
Die Beschwerde des Antragstellers kann ich nicht unterstützen.

a) Zunächst muss ich darauf hinweisen, dass ich als Ombudsmann kein Aufsichtsorgan der Antragsgegnerin bin. Ein zulässiger Antrag setzt nach § 5 der Verfahrensordnung voraus, dass der zu schlichtende Sachverhalt geschildert und ein bestimmtes Begehren formuliert werden. Unter Letzterem ist eine konkrete Forderung zu verstehen, die auch Gegenstand einer gerichtlichen Auseinandersetzung sein könnte.

Hieraus folgt, dass für mich beispielsweise das Kommunikationsverhalten der Antragsgegnerin ohne Relevanz ist. Auch geschäftspolitische Entscheidungen der Antragsgegnerin habe ich weder zu überprüfen noch zu bewerten. Auch ist es nicht meine Aufgabe, zwischen den Beteiligten strittige Tatsachen aufzuklären und zu bewerten, solange sie für mich für ein vom Antragsteller formuliertes „konkretes Begehren“ ohne Bedeutung sind. Auch habe ich nicht allgemein zu klären, ob das

Verhalten der Antragsgegnerin genossenschaftlichen Prinzipien entspricht.

Damit habe ich mich nur mit folgenden Ansprüchen zu befassen:

b) Die Antragsgegnerin ist grundsätzlich berechtigt gemäß Ziffer 19 Absatz 1 ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) die Geschäftsverbindung oder Teile (Girokonto) mit einer angemessenen Frist und den Zahlungsdiensterahmenvertrag unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten (§ 675 h Absatz 2 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)) zu kündigen.

Nach § 675 h Absatz 2 Satz 3 BGB ist die Kündigungserklärung dem Kunden auf einem dauerhaften Datenträger mitzuteilen. Die verlangte Frist und Form sind eingehalten.

Ein Girokonto unterliegt keinen besonderen Kündigungsbeschränkungen, insbesondere bedarf es keines Kündigungsgrunds. Damit spielt es keine Rolle, welche Umstände die Antragsgegnerin zur Kündigung bewogen haben.

Die Kündigung ist jederzeit möglich und erfordert zum einen, dass das Recht zur Kündigung durch die Bank vereinbart worden ist, § 675h Absatz 2 Satz 1 BGB. Eine solche Vereinbarung ist hier getroffen worden, und zwar in Form der Einigung über die Geltung der AGB, die ein Kündigungsrecht für die Bank vorsehen. Im Übrigen bedarf die ordentliche Kündigung, um wirksam zu sein, lediglich der Einhaltung bestimmter formaler Voraussetzungen, die – wie bereits ausgeführt – alle eingehalten wurden.

Sonstige Anhaltspunkte für eine Unwirksamkeit der Kündigung ergeben sich aus dem Vorbringen des Antragstellers nicht. Die Frage der Verhältnismäßigkeit spielt hier rechtlich keine Rolle. Auch ein treuwidriges Verhalten gemäß § 242 BGB kann ich in der Kündigungserklärung der Antragsgegnerin nicht erkennen. Die Antragsgegnerin macht von einem ihr zivilrechtlich zustehenden Recht Gebrauch. Sie ist nicht verpflichtet, einen geschäftlichen Kontakt mit dem Antragsteller aufrechtzuhalten. Es gibt im Zivilrecht – von einigen Ausnahmen abgesehen – keinen Kontrahierungszwang.

Bei der von dem Antragsteller in den Raum gestellten Diskriminierung handelt es sich um eine pauschale Vermutung, für die ich keinerlei Beleg habe. Zu irgendwelchen sonstigen Auskünften oder Begründungen ist die Antragsgegnerin nicht verpflichtet.

c) Nachdem die Kündigungserklärung der Antragsgegnerin wirksam ist, stehen dem Antragsteller auch keinerlei Schadensersatzansprüche gemäß § 280 Absatz 1 BGB zu, weil das Verhalten der Antragsgegnerin rechtmäßig ist. Eine Pflichtverletzung der Antragsgegnerin ist nicht gegeben.

d) Soweit der Antragsteller noch weitere Punkte anspricht, sehe ich keinen Entscheidungsbedarf.

Die Antragsgegnerin führt das Konto des Antragstellers nach ihrer Darstellung bis zum Jahresende kostenfrei fort. Über die Erstattung der Gebühr für die Mastercard wird die Antragsgegnerin nach Ab-

lauf der Kündigungsfrist am 30. September 2025 gemäß den Vertragsbedingungen entscheiden. Sollte der Antragsteller mit dem Ergebnis nicht zufrieden sein, kann er gegebenenfalls ein neues Schlichtungsverfahren einleiten.

Abschließend bleibt mir nur die Anregung an die Antragsgegnerin, sich mit der vom Antragsteller verlangten Korrektur der Kontoverbindungen für die Auszahlung der Guthaben zu befassen, falls dies nicht bereits geschehen sein sollte.

Nach wie vor machen Antragstellende die Erstattung von Kontoführungsgebühren geltend. Hier sei auf die vielen bereits in der Vergangenheit veröffentlichten Schlichtersprüche verwiesen.

Antragstellende wenden sich zudem im Zusammenhang mit von ihnen autorisierten Überweisungen an die Kundenbeschwerdestelle beim BVR. Sie tragen vor, dass die Banken verpflichtet seien, bei ungewöhnlichen Transaktionen die Zahlungsvorgänge der Kunden überwachen, prüfen und melden zu müssen, um die Kunden vor betrügerischen Transaktionen zu schützen. Exemplarisch sei hier auf das Streitbeilegungsverfahren **B 103/25** verwiesen:

Schlichtungsvorschlag

I.  
Der Antragsteller unterhält zur Antragsgegnerin eine Geschäftsbeziehung, die die Führung eines Girokontos umfasst. Im Zeitraum zwischen dem 10. Oktober 2023 und dem 16. November 2023 überwies er in

insgesamt fünf Fällen Geldbeträge in einer Gesamthöhe von 37.600 Euro an eine Firma Payward Ltd. Die Zahlungen dienten der vermeintlichen Abwicklung von Kryptogeschäften, die sich nachträglich als betrügerisch herausstellten. Angaben dazu, wie der Kontakt zu dieser Firma zustande kam, macht der Antragsteller nicht.

Mit seinem Schlichtungsantrag verlangt der – anwaltlich vertretene – Antragsteller von der Antragsgegnerin Schadensersatz in Höhe der Überweisungsbeträge. Er wirft der Antragsgegnerin vor, es versäumt zu haben, ihn über die Risiken von Kryptogeschäften aufzuklären. Zudem meint er, die Bank sei aufgrund der Regelung in § 25 c Absatz 1 Kreditwesengesetz (KWG) verpflichtet, ungewöhnliche Transaktionen zu überwachen, zu prüfen und zu melden. Auch hiergegen habe die Antragsgegnerin verstoßen. Er sieht eine Analogie zur US-Rechtsprechung, wo die Banken beim Ignorieren von „roten Linien“ im Zusammenhang mit Kryptogeschäften haftbar gemacht werden. Er verlangt zudem die Offenlegung interner Dokumente (Monitoring-Protokolle, FIU-Abfragen).

Dem tritt die Antragsgegnerin entgegen. Sie betrachtet die vom Antragsteller veranlassten Überweisungen als autorisiert. Die im Geldwäschegesetz (GwG) normierte Überwachungspflicht diene nicht dem Schutz des Kunden. Sie, die Antragsgegnerin, treffe die Verpflichtung aus § 25 h Absatz 2 KWG. Einen 100-prozentigen Schutz durch Kontrollsysteme gebe es aber nicht.

II.

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht unterstützen. Die Antragsgegnerin hat sich dem Antragsteller gegenüber nicht nach § 280 Absatz 1 BGB schadensersatzpflichtig gemacht.

1. Lediglich der Vollständigkeit halber: Beide Parteien gehen übereinstimmend davon aus, dass der Antragsteller die verfahrensgegenständlichen Überweisungen selbst beauftragt und auch autorisiert hat, sodass ein auf § 675 u Satz 2 BGB gestützter Anspruch auf Wiedergutschrift der Überweisungsbeträge ausscheidet. Dies ist richtig. Auch ein durch Täuschung seitens eines Dritten veranlasster Zahlungsauftrag begründet eine wirksame Autorisierung im Sinne des § 675 j Absatz 1 Satz 1 BGB (vergleiche dazu etwa Amtsgericht (AG) Bonn, Urteil vom 15. April 2014 – 109 C 223/13, Zeitschrift für Bank- und Kapitalmarktrecht (BKR) 14, 304; AG Köln, Urteil vom 20. Januar 2014 – 142 C 406/13, BKR 14, 307; ähnlich Landgericht (LG) Köln, Urteil vom 26. August 2014 – 3 O 390/13, Neue Juristische Wochenschrift (NJW) 2014, 3735; Grüneberg-Grüneberg, BGB, 84. Auflage, § 675 j, Randnummer 3). Etwas anderes kommt nur dann in Betracht, wenn die Bank Kenntnis von der Täuschung hatte. Dies ist vorliegend auszuschließen. Lag aber ein vom Kunden autorisierter Zahlungsauftrag vor, so besteht ein auf § 675 u Satz 2 BGB gestützter Anspruch auf Wiedergutschrift nicht.

2. Die Antragsgegnerin hat sich dem Antragsteller gegenüber aber auch nicht schadensersatzpflichtig nach § 280 Absatz 1 BGB gemacht.

a) Die Bank war nicht verpflichtet, den Antragsteller auf Bedenken gegen die Überweisungen hinzuweisen oder gar vor deren Ausführung zu warnen. Im Zahlungsverkehr werden Kreditinstitute grundsätzlich nur zum Zweck der technisch korrekten und schnellen Abwicklung tätig und haben sich schon wegen dieses begrenzten Geschäftszwecks und der Massenhaftigkeit der Geschäftsvorgänge grundsätzlich nicht um die Interessen ihrer Kunden zu kümmern. Aus einem Girovertrag kann sich für eine Bank nur ausnahmsweise die Pflicht ergeben, die Interessen eines Kunden zu wahren (Bundesgerichtshof (BGH), Urteil vom 6. Mai 2008 – XI ZR 56/07, Entscheidungen des Bundesgerichtshofes in Zivilsachen (BGHZ) 176, 281; BGH, Urteil vom 17. November 1975 – II ZR 70/74, juris). Eine solche Pflicht ist im Überweisungsverkehr etwa dann angenommen worden, wenn der Zahlerbank der unmittelbar bevorstehende wirtschaftliche Zusammenbruch des Zahlungsempfängers oder der Empfängerbank bekannt war (BGH, Urteile vom 20. Oktober 1960 – II ZR 141/59, juris; vom 9. März 1961 – II ZR 105/60, juris; vom 20. Juni 1963 – II ZR 185/61, juris; vom 29. Mai 1978 – II ZR 89/76, juris; vom 29. September 1986 – II ZR 283/85, juris). Entsprechendes kann gelten, wenn unklar ist, ob ein erteilter Auftrag noch fortbestehen soll (BGH, Urteil vom 20. November 1990 – XI ZR 107/89, juris) oder wenn sich der Verdacht des Missbrauchs der Vertretungsmacht aufdrängen muss (BGH, Urteil vom 6. Mai 2008 – XI ZR 56/07, BGHZ 176, 281; BGH, Urteil vom 17. November 1975 – II ZR 70/74, juris). Ein solcher Ausnahmefall liegt hier nicht vor. Der hier vorliegende Fall ist mit den vorgenannten

Fällen auch in keiner Weise vergleichbar. Aus der IBAN war für die Antragsgegnerin lediglich ersichtlich, dass die Überweisungen an eine Bank in Großbritannien erfolgt sind. Das ist alles, was die Antragsgegnerin aus den Überweisungsaufträgen ersehen konnte. Weshalb die Antragsgegnerin den Antragsteller davor warnen sollte, diesen Zahlungsauftrag ausführen zu lassen, erschließt sich mir nicht. Dass die Überweisungen der Durchführung von Kryptogeschäften dienten, war für die Bank nicht erkennbar. Eine Aufklärung über die Risiken von Kryptogeschäften war deshalb nicht geboten.

b) Eine Schadensersatzpflicht der Antragsgegnerin kann auch nicht auf die Verletzung der die Bank treffenden Pflichten aus § 25 h KWG gestützt werden. Ich verstehe das Vorbringen der Antragsgegnerin in ihrem Schreiben vom 17. März 2025 so, dass sie damit zum Ausdruck bringt, dass sie – wie alle anderen Banken auch – über ein „angemessenes Risikomanagement“ und über ausreichende „interne Sicherungsmaßnahmen“ verfügt und dass dieses Sicherungssystem bei den hier erfolgten Transaktionen nicht reagiert hat. Damit lässt sich ein Verstoß der Antragsgegnerin gegen § 25 h KWG nicht begründen. Sollte der Antragsteller der Antragsgegnerin eventuell vorwerfen, deren Sicherungssystem sei unzureichend oder veraltet oder in ähnlicher Weise unbrauchbar, dann kann diese Frage in einem Schlichtungsverfahren ohnehin nicht aufgeklärt werden (§ 6 Absatz 5 der Verfahrensordnung).

3. Schließlich scheidet auch eine auf § 823 Absatz 2 BGB in Verbindung mit § 10 Absatz 1 Nummer 5 GwG gestützte Schadensersatzpflicht der Antragsgegnerin aus. § 823 Absatz 2 BGB verlangt die Verletzung eines sogenannten Schutzgesetzes durch die Bank. Mit Recht weist die Antragsgegnerin aber darauf hin, dass die Vorschriften des GwG zu den sie treffenden Überwachungspflichten allein dem Schutz der Allgemeinheit vor Geldwäsche dienen und mithin keine Schutzgesetze im Sinne des § 823 Absatz 2 BGB darstellen (ebenso BGH, Urteil vom 6. Mai 2008 – XI ZR 56/07).

4. Einen Rechtsanspruch auf Vorlage interner Dokumentationen hat der Antragsteller nicht. Dass er nach allgemeinen Rechtsgrundsätzen von der Antragsgegnerin Auskunft verlangen kann, ist nicht dargetan. Dies wäre dann der Fall, wenn die zwischen den Parteien bestehenden Rechtsbeziehungen es mit sich bringen, dass der Anspruchsberechtigte, der zur Durchsetzung seiner Rechte auf die Auskunft angewiesen ist, in entschuldbarer Weise über das Bestehen oder den Umfang seines Rechts im Ungewissen und der Verpflichtete in der Lage ist, unschwer die zur Beseitigung dieser Ungewissheit erforderlichen Auskünfte zu erteilen und ihm dies zumutbar ist (BGH, Urteil vom 2. Juli 2014 – XII ZB 201/13, Zeitschrift für das gesamte Familienrecht (FamRZ) 2014, 1440, Randnummer 13 folgende mit weiteren Nachweisen). Dass ein solcher Fall hier vorliegt, ergibt sich aus dem Vorbringen des Antragstellers nicht.

III.  
Im Ergebnis hat sich die Antragsgegnerin dadurch, dass sie die vom Antragsteller erteilten und auch autorisierten Überweisungsaufträge ausgeführt hat, nicht schadenersatzpflichtig gemacht. An der Feststellung, dass der Antragsteller für den erlittenen Verlust selbst und allein verantwortlich ist, führt wohl kein Weg vorbei.

c) Basiskonto

Der Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags und auch die Überprüfung etwaiger Kündigungsvoraussetzungen oder Preisbestimmungen bei Basiskonten spielten eine nur untergeordnete Rolle. Im Berichtszeitraum sind lediglich 28 Anträge auf Streitbeilegung bei der Kundenbeschwerdestelle eingereicht worden, die sich zum Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags oder zu dessen Kündigung verhielten.

d) Anlageberatung

In vielen Fällen hatten Antragsteller – teils auf Empfehlung der Bank, teils auf eigene Initiative – Aktienfondsanteile, Anleihen, Beteiligungen oder Zertifikate erworben und verlangten mit ihrem Antrag auf Streitbeilegung Schadenersatz wegen Verletzung beratungsvertraglicher Aufklärungs- und sonstiger Pflichten, also die Rückgängigmachung des Anlageentschlusses.

Oft konnte von den Ombudsleuten aufgrund der unterschiedlichen Darstellungen beider Streitparteien hinsichtlich des Beratungsverlaufs mangels Beweiserhebungsmöglichkeit nicht eindeutig festgestellt werden, dass die Beratung der Bank den von der Rechtsprechung entwickelten Anforderungen nicht entsprach. In solchen Fällen wird gemäß § 3 Absatz 2 Buchstabe b) Verfahrensordnung (VerfO) die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens per Bescheid abgelehnt.

Viele Beschwerden wurden zugunsten der Banken entschieden, da keine Falschberatung vorlag, wie beispielsweise in Verfahren **J 4/25**:

Schlichtungsvorschlag

I.  
Der Antragsteller verlangt mit seinem Schlichtungsantrag die „Vertragsrückabwicklung der Unilmmo-Verträge“. Angaben dazu, wann er welche Verträge abgeschlossen hat, macht der Antragsteller nicht. Nach dem Inhalt des von der Antragsgegnerin

vorgelegten Konglomerats an Unterlagen muss ich davon ausgehen, dass der Antragsteller, jeweils auf Empfehlung der Antragsgegnerin und nach Beratung durch deren Mitarbeiter B., am 15. Oktober 2018 Fondsanteile im Gegenwert von damals 10.000 Euro zuzüglich 500 Euro Ausgabeaufschlag erworben hat. Mit Vereinbarung vom 6. September 2019 erwarb er nochmals ratenweise Anteile, wobei er monatlich 50 Euro investierte. Hierzu liegen mir die vom Antragsteller vorgelegten Geeignetheitserklärungen vor. Die Antragsgegnerin hat hierzu ihre interne Dokumentation sowie die für den Erwerbszeitpunkt gültigen Produktinformationen vorgelegt.

Der Antragsteller stützt sein Rückgabeverlangen – zuzüglich Zinsen/Entschädigung – im Wesentlichen darauf, dass ihm niemals gesagt worden sei, dass er eine Rückgabefrist von einem Jahr einzuhalten habe. Ihm sei zugesichert worden, dass er frei über das angelegte Geld verfügen könne und immer sofort herankomme. Zudem habe er bei den Beratungsgesprächen immer klar kommuniziert, dass er mit dem Investment kein Risiko eingehen wolle. Er hätte niemals in diesen Fonds investiert, wenn er zum Investitionszeitpunkt über das tatsächliche Risiko informiert worden wäre.

Dem tritt die Antragsgegnerin entgegen. Sie betont, dass die Beratungen jeweils in dem vom Kunden beschriebenen und gewünschten Risikobereich stattgefunden hätten. Über die Rückgabefrist sei der Antragsteller ausweislich der Produktinformation informiert worden. Die vom Antragsteller behauptete Zusage der freien

Verfügbarkeit sei im Zusammenhang mit anderen Investments, bei denen die jederzeitige Rücknahme der Anteile verlangt werden könne, gemacht worden.

II.  
Den Schlichtungsantrag kann ich nicht unterstützen. Die Antragsgegnerin hat sich dem Antragsteller gegenüber nicht nach § 280 Absatz 1 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) schadensersatzpflichtig gemacht. Die Antragsgegnerin durfte dem Antragsteller im Jahr 2018 und auch noch im Jahr 2019 diesen Fonds zum Erwerb empfehlen. Auch die Information über die Rückgabefrist ist im ausreichenden Maße erfolgt. Sonstige behauptete Beratungsfehler kann der Antragsteller jedenfalls nicht nachweisen.

Dazu nunmehr im Einzelnen:  
  
1. Auszugehen ist davon, dass zwischen den Parteien damals, am 15. Oktober 2018 und nochmals am 6. September 2019, ein Beratungsvertrag zustande gekommen ist.

Tritt ein Anlageinteressent an eine Bank oder der Anlageberater einer Bank an einen Kunden heran, um über die Anlage eines Geldbetrags beraten zu werden beziehungsweise zu beraten, so wird das darin liegende Angebot zum Abschluss eines Beratungsvertrags stillschweigend durch die Aufnahme des Beratungsgesprächs angenommen (vergleiche BGH, Urteil vom 4. März 1987 – IVa ZR 122/85). Dies ist hier der Fall und zwischen den Parteien auch nicht streitig.

2. Nach den vom Bundesgerichtshof (BGH) im sogenannten Bond-Urteil (Urteil vom 6. Juli 1993 – XI ZR 12/93) entwickelten Grundsätzen verpflichtet dies die Bank zur anlegergerechten und objektgerechten Beratung, wobei die konkrete Ausgestaltung der Pflicht von den Umständen des Einzelfalls abhängt. Zu den dabei zu berücksichtigenden Umständen in der Person des Kunden gehören insbesondere dessen Wissensstand über Anlagegeschäfte der vorgesehenen Art und dessen Risikobereitschaft; zu berücksichtigen ist also vor allem, ob es sich bei dem Kunden um einen erfahrenen Anleger mit einschlägigem Fachwissen handelt und welches Anlageziel der Kunde verfolgt. In Bezug auf das Anlageobjekt hat sich die Beratung auf diejenigen Eigenschaften und Risiken zu beziehen, die für die jeweilige Anlageentscheidung wesentliche Bedeutung haben oder haben können (BGH, am angegebenen Ort). Während die Aufklärung des Kunden über diese Umstände richtig und vollständig zu sein hat (BGH, Urteil vom 9. Mai 2000 – XI ZR 159/99), muss die Bewertung und Empfehlung eines Anlageobjekts unter Berücksichtigung der genannten Gegebenheiten ex ante betrachtet lediglich vertretbar sein (BGH, Urteil vom 14. Juli 2009 – XI ZR 152/08). Das Risiko, dass eine aufgrund anleger- und objektgerechter Beratung getroffene Anlageentscheidung sich im Nachhinein als falsch erweist, trägt der Anleger (BGH, Urteile vom 21. März 2006 – XI ZR 63/05, Wertpapier-Mitteilungen. Zeitschrift für Wirtschafts- und Bankrecht (WM) 2006, 851, Randnummer 12, vom 14. Juli 2009 – XI ZR 152/08, WM 2009, 1647, Randnummer 49, und vom 27. Oktober 2009 – XI ZR

337/08, WM 2009, 230; BGH, Urteil vom 27. September 2011 – XI ZR 178/10).  
  
3. Diesen sie treffenden Verpflichtungen ist die Antragsgegnerin hier gerecht geworden, sodass für die Annahme einer fehlerhaften Beratung oder Empfehlung kein Raum ist.  
  
a) Die Antragsgegnerin hat den Wissensstand des Antragstellers über Anlagegeschäfte festgestellt, dessen Risikobereitschaft erfragt und sich ein Bild über die Anlageziele des Antragstellers verschafft. Dies ergibt sich aus den vom Antragsteller vorgelegten Geeignetheitserklärungen und in gleicher Weise aus der von der Antragsgegnerin vorgelegten internen Dokumentation.  
  
b) Auf der Grundlage dieser von der Antragsgegnerin eingeholten Informationen durfte die Antragsgegnerin dem Antragsteller am 15. Oktober 2018 und auch am 6. September 2019 den Erwerb dieser Fondsanteile empfehlen. Dem Antragsteller ging es bei beiden Beratungen darum, angespartes Vermögen sicher anzulegen. Hierfür war die Empfehlung aus damaliger Sicht grundsätzlich geeignet. Seinen eigenen Angaben zufolge hat sich der Antragsteller bei den Beratungsgesprächen jeweils als „risikoscheu“ eingestuft. Wie sich aus den mir vorliegenden Produktinformationen ergibt, war der von der Antragsgegnerin empfohlene Fonds damals in die geringste Risikoklasse eingestuft. Danach durfte der Fonds zur damaligen Zeit sogar „konservativen“, also noch vorsichtigeren Anlegern als dem Antragsteller, empfohlen werden.

Die Antragsgegnerin durfte dem Antragsteller diesen Fonds somit auch angesichts der vom Antragsteller erklärten Risikobereitschaft zum Erwerb empfehlen. Eine völlig risikolose Anlage gibt es nicht. Aus diesen Gründen spricht die Produktinformation selbst bei Fonds aus der niedrigsten Risikoklasse immer noch von einem „geringen“ Risiko. Darüber, dass auch ein nur geringes Risiko sich verwirklichen kann, ist der Antragsteller aber durch die Zurverfügungstellung der Produktinformation ausreichend informiert worden. Dort ist auf Seite 3 auf die – nach nunmehriger Einschätzung mäßigen, nach damaliger Einschätzung geringen – Risiken bei diesem Fonds hingewiesen worden.  
  
Der zwischenzeitlich eingetretene Wertverlust der Anlage beruht darauf, dass der Kurs der Fondsanteile im Jahr 2024 drastisch gesunken ist. Dieser Kursverlust hat seine Ursache wiederum darin, dass Ende Juni 2024 eine Abwertung vorgenommen worden ist: Der Kurs der Fondsanteile fiel von 42,70 Euro am 24. Juni 2024 auf 37,50 Euro am 25. Juni 2024. Dass eine solche Abwertung einen weiteren Kursrückgang – in diesem Fall von mehr als 20 Prozent – nach sich zieht, von dem sich die Fondsanteile bis heute nicht vollständig erholt haben, liegt in der Natur der Sache. Diese im Jahr 2024 erfolgte Abwertung war aber am 15. Oktober 2018 und auch am 6. September 2019 nicht absehbar und nicht einmal erahnbar. Auch hieraus ergibt sich mithin keine Pflichtverletzung der Antragsgegnerin im Zusammenhang mit der erfolgten Beratung.

c) Der Antragsteller ist auch darüber, dass bei den von ihm erworbenen Fondsan- teilen eine Rückgabefrist von zwölf Monaten besteht, hinreichend aufgeklärt worden. Der Mitarbeiter B. der Antragsgegnerin war von Rechts wegen nicht verpflichtet, den Antragsteller über die Mindesthaltefrist von 24 Monaten und die Rückgabefrist von zwölf Monaten mündlich zu informieren. Gleiches gilt im Übrigen auch für die Infor- mation über den Rücknahmepreis. All diese Umstände ergeben sich bereits aus der dem Antragsteller jeweils unstreitig übergebe- nen Produktinformation mitsamt den darin enthaltenen Fondsbedingungen, die ihrer- seits auf die gesetzliche Regelung in § 255 Absatz 3 und 4 des Kapitalanlagegesetz- buches (KAGB) zurückgehen. Danach gilt für Anteile an offenen Immobilienfonds – wie hier –, die nach dem 21. Juli 2013 – wie hier – erworben worden sind, eine Mindesthalte- frist von 24 Monaten und eine Rückgabe- frist von zwölf Monaten. Über Umstände, die sich aus einem dem Kunden übergebe- nen Prospekt oder, wie hier, aus einer Pro- duktinformation ergeben, muss aber nicht noch einmal mündlich hingewiesen werden. Die sie treffende Beratungspflicht erfüllt die Bank insoweit durch die Übergabe der Produktinformation, auf deren Lektüre durch den Kunden sie sich verlassen kann und darf (BGH, Urteil vom 15. August 2019 – III ZR 205/17).

4. Nun hat der Antragsteller über die Behauptung, über die Rückgabefrist von einem Jahr sei nicht gesprochen worden, hinausgehend, behauptet, ihm sei zuge- sichert worden, dass er „frei über das an- gelegte Geld verfügen“ könne und dass er

„immer sofort herankomme“. Wann, bei wel- cher Gelegenheit und durch wen diese Zu- sicherung gemacht worden sei, gibt er nicht an. Diese Behauptung des Antragstellers hat die Antragsgegnerin, jedenfalls soweit ihr dies möglich war, detailliert und subs- tantiiert bestritten. Daran, dass eine solche Zusicherung, wäre sie tatsächlich in dieser Form in Bezug auf die verfahrensgegen- ständlichen Beteiligungen gemacht wor- den, inhaltlich unzutreffend wäre, besteht kein Zweifel. Käme es für die Entscheidung des Streits darauf an, diese Frage zu klären, müsste ich, nachdem diese Frage nur durch eine Vernehmung derjenigen Person, die diese Zusicherung angeblich gemacht ha- ben soll, geklärt werden könnte und eine solche Beweiserhebung im Schlichtungs- verfahren ausgeschlossen ist, § 6 Absatz 5 der Verfahrensordnung, die Parteien auf den Rechtsweg verweisen. Davon sehe ich allerdings in pflichtgemäßer Ausübung des mir insoweit zustehenden Ermessens ab. Dies möchte ich dem Antragsteller nicht antun. Der Antragsteller wird im Falle einer gerichtlichen Geltendmachung seiner Schadensersatzforderung mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit den Nach- weis, ihm habe ein Bankmitarbeiter bei der Beratung über den Erwerb dieser Fonds- anteile eine solche Zusage gemacht, nicht erbringen können. Wie bereits dargelegt, ist die Rückgabefrist von zwölf Monaten nicht etwa eine „Erfindung“ der Bank oder der Fondsgesellschaft. Sie ergibt sich, immerhin schon seit dem Jahr 2013, aus dem Gesetz. Zudem ist in der dem Antragsteller überlas- senen Produktinformation bereits auf Seite 1 ausdrücklich und deutlich erkennbar auf die seit 2013 geltenden gesetzlichen Rück-

gaberegeln hingewiesen worden. An- gesichts dieser Umstände halte ich es für ausgeschlossen, dass ein Bankmitarbeiter einem Anleger im Jahr 2018 oder 2019 die jederzeitige Verfügbarkeit des angelegten Geldbetrags vorspielt. Dies wäre ein derart plumpes betrügerisches Vorgehen, das auf den ersten Blick auch als solches erkennbar wäre. Dafür gibt sich niemand her. Ich habe deshalb keinen ernsthaften Zweifel daran, dass die Darstellung der Antragsgegnerin, wonach diese Zusicherung im Zusammen- hang mit anderen Anlageentscheidungen, bei denen eine solche jederzeitige Rück- gabe möglich war, gemacht worden ist. Zudem wird ein Gericht dieser Behauptung des Antragstellers, die nicht erkennen lässt, wann und wo welcher Mitarbeiter der An- tragsgegnerin eine solche Zusage gemacht haben soll, schon gar nicht näher nachge- hen. Sie ist nicht ausreichend detailliert, für die Antragsgegnerin in dieser Form nicht einlassungsfähig und somit prozessual un- beachtlich. Der Antragsteller wird deshalb auch bei einer gerichtlichen Geltendma- chung seiner Forderung keinen Erfolg er- zielen.

### III.

Insgesamt besteht somit kein Anspruch des Antragstellers gegenüber der Antrags- gegnerin auf Schadensersatz. Dem Antrag- steller ist im Jahr 2018 und nochmals im Jahr 2019 eine Geldanlage empfohlen worden, die aus damaliger Sicht seinem Anlage- wunsch und seinem Risikoprofil entsprach. Bedauerlicherweise handelt es sich bei dem hier betroffenen Fonds um einen der wenigen Fonds, bei denen sich ein nur ge- ringes Risiko verwirklicht hat. Hierfür kann

der Antragsteller die Antragsgegnerin aber nicht verantwortlich machen. Er sollte des- halb den Streit mit der Bank beenden.

---

e) Zahlungsverkehr

Im Bereich des kartengebundenen Zahlungsverkehrs ging es wie in den Vorjahren überwiegend um die Frage der Haftung für Schäden aufgrund missbräuchlicher Verwendung abhandengekommener Zahlungskarten. Fast regelmäßig werden mit der Originalkarte unter korrekter Eingabe der PIN Abhebungen vom Konto vorgenommen. Signifikant viele Antragsteller, denen die Karte abhandengekommen war, verlangten von der Bank die Wiedergutschrift eines unter Verwendung der PIN verfükten Betrags mit der Begründung, die Transaktion sei nicht von ihnen autorisiert worden.

Oftmals ergehen die Entscheidungen zulasten der Antragstellenden, wie der folgende Schlichtungsvorschlag **B 2/25** zeigt:

Schlichtungsvorschlag

I.

Die Antragstellerin verlangt von der Antragsgegnerin die Wiedergutschrift von 2.509,25 Euro. Sie hat das wie folgt begründet:

„[...] Ich bin am 13. Januar 2022 Opfer eines Diebstahls geworden. In der Anlage sende ich Ihnen Kopien des bisherigen Schriftverkehrs. Den Diebstahl hatte ich zur Anzeige gebracht, jedoch konnte die Staatsanwaltschaft den Täter bisher nicht ermitteln.

Beim Diebstahl wurde mir die VR-Bankcard (EC-Karte) entwendet, die sich in

meinem Geldbeutel befand. Der Dieb hat mit der Karte in der Folge Abbuchungen im Wert von 2.500 Euro durchgeführt.

Die Polizeibehörde hat mir mitgeteilt, dass die Buchungen, die von den Dieben durchgeführt wurden, von der Karten ausgebenden Bank gutzuschreiben sind, weil diese in Zusammenhang mit einer Straftat erfolgten.

Ich wende mich an Ihre Behörde mit der Bitte um Vermittlung und Schadensregulierung, auch um eine unnötige Zivilklage zu vermeiden [...]“

Die Antragstellerin hat gegenüber der Bank geltend gemacht, die PIN immer geheim zu halten und sie aus dem Gedächtnis einzugeben.

Die Bank hat zum Schlichtungsantrag Stellung genommen:

„[...] Vorliegend wurde die Karte von Frau B. am 13. Januar 2022 entwendet. Hierbei wurden an Geldautomaten der Sparkasse Abhebungen getätigt, welche einen Schaden von 2.509,25 Euro bei der Kundin verursachten. Für die Verfügung an den Geldautomaten musste dem Täter die persönliche Geheimzahl (PIN) von Frau B. bekannt gewesen sein. Wir verweisen hierbei auf unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Verbindung mit den Sonderbedingungen für die Benutzung der Girocard im Hinblick auf Absatz 7, welcher die Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Karteninhabers regelt.

Die Verfügungen an den Geldautomaten sind am 13. Januar 2022 um 13:50 Uhr, um 13:51 Uhr sowie um 13:52 Uhr vorgenommen worden. Die Sperrung der Karte erfolgte jedoch erst nach den Verfügungen. Aufgrund dieser Tatsachen haben wir damals und werden wir auch heute eine Erstattung des Betrages in Höhe von 2.509,25 Euro ablehnen [...]“

II.

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht befürworten.

Die Voraussetzungen für einen Anspruch auf Wiedergutschrift der missbräuchlich veranlassten Kontobelastungen kann ich nicht feststellen.

In rechtlicher Hinsicht handelt es sich bei einem missbräuchlichen Karteneinsatz um einen Zahlungsauftrag im Sinne von §§ 675 n folgende BGB. Wenn es insoweit an einem autorisierten Auftrag des Karteninhabers (hier also der der Antragstellerin) fehlt und eine missbräuchliche Verfügung vorliegt, besteht zwar nach § 676 u BGB kein Aufwendungsersatzanspruch zugunsten der Bank im Sinne von §§ 670, 675 Absatz 1 BGB. Die Bank darf das Konto also grundsätzlich nicht wegen einer solchen Verfügung belasten.

Die Antragstellerin hat aber trotzdem keinen Anspruch auf eine Wiedergutschrift, weil der Bank ein deckungsgleicher Schadensersatzanspruch wegen Vertragsverletzung zusteht (§ 280 Absatz 1 BGB), mit dem sie das Konto doch belasten durfte. Eine solche Eigenhaftung von Bankkunden

für die missbräuchliche Verwendung von Karten besteht nach dem Gesetz und den vertraglichen Sonderbedingungen dann, wenn die Verwendung durch eine grob fahrlässige Verletzung der Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Karteninhabers im Sinne von § 675 v Absatz 3 BGB ermöglicht wurde. Davon muss ich hier ausgehen.

Wenn alle Umstände nach der Lebenserfahrung und nach allgemeinem Verständnis typischerweise für einen bestimmten Hergang sprechen, dann entspricht es gesundem Menschenverstand, auch eine entsprechende Schlussfolgerung zu ziehen und keine konstruierten Spekulationen anzustellen. Rechtlich spricht man dann vom Beweis des ersten Anscheins, dass eine bestimmte Tatsache feststeht.

Zugunsten einer Bank spricht in den Fällen, in denen – wie hier – unter Verwendung der zutreffenden Prüfnummer im Rahmen eines Kartenumsatzes mit PIN-Abfrage Umsätze getätigt wurden, der Beweis des ersten Anscheins dafür, dass entweder der Karteninhaber die Abhebung selbst vorgenommen hat (was die Bank nicht einwendet) oder dass ein Dritter von der Geheimnummer nur deswegen Kenntnis erlangen konnte, weil diese gemeinsam mit der Karte verwahrt wurde (vergleiche BGH, Urteil vom 29. November 2011 – XI ZR 370/10, juris; Urteil vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03, juris; Beschluss vom 6. Juli 2010 – XI ZR 224/09, juris). In solchen Fällen scheidet eine Gutschrift zugunsten des Bankkunden wegen pflichtwidrigen Verhaltens aus. Das hat die Polizei der Antragstellerin leider nicht mitgeteilt.

Dieser Anscheinsbeweis ist zwar nicht in Stein gemeißelt und kann natürlich entkräftet werden. Das ist hier aber nicht geschehen. Die Antragstellerin muss sich schon der Frage stellen, wie denn dem Täter die Verwendung der PIN möglich sein konnte. Ohne die PIN ist eine Geldabhebung nicht möglich. Insoweit reicht es nicht aus, die gemeinsame Verwahrung von Karte und PIN einfach zu bestreiten, denn das schafft noch nicht die Umstände aus der Welt, die auf einen typischen Ablauf hindeuten. Es muss schon ein ernsthaft in Betracht kommendes Alternativgeschehen aufgezeigt werden, wonach ein pflichtwidriges Verhalten in Frage steht (BGH, Urteil vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03, juris). Die Antragstellerin liefert aber letztlich keinerlei plausible Erklärung dafür, wie der Täter die Karte unter Verwendung der richtigen Prüfnummer einsetzen konnte.

Dass dies durch bloßen Zufall (ausprobieren) möglich wurde, liegt fern, denn ein Zufallstreffer ist völlig unwahrscheinlich und scheidet praktisch aus. Es ist schon nicht lebensnah anzunehmen, dass ein Täter auf gut Glück versuchen könnte, beliebige Zahlenreihen auszuprobieren, denn das führt nur zur Sperrung der Karte.

Ein anderes Geschehen, das die Antragstellerin entlasten könnte, wird ebenfalls nicht greifbar. Ein Auspähen der PIN ist hier nicht feststellbar. Ein etwaiges Auspähen stellt die Eigenhaftung von Bankkunden ohnehin nicht immer in Frage, etwa wenn es dem Täter leichtfertig ermöglicht wird, die Eingabe der PIN zu beobachten. Ein vom Bankkunden unverschuldetes Aus-

spähen käme auch nur bei einem engen zeitlichen und örtlichen Zusammenhang mit dem Diebstahl in Betracht (vergleiche dazu BGH, Urteil vom 5. Oktober 2004 – XI ZR 210/03, Entscheidungen des Bundesgerichtshofes in Zivilsachen (BGHZ) 160, 308–321). Dafür ist hier nichts ersichtlich.

Auch im Übrigen fehlt es an jedem Anhaltspunkt dafür, dass dem Täter aus anderen Gründen der Karteneinsatz ohne Kenntnis der Geheimnummer möglich gewesen sein könnte. Ein Auslesen der PIN von der Karte ist nicht möglich. Das dürfte inzwischen allgemein bekannt sein.

Die Antragstellerin sollte daher akzeptieren, dass sie die sehr misslichen Folgen einer dreisten Straftat nicht auf die Bank abwälzen kann. Die Auseinandersetzung sollte beendet werden.

Die Verfahren, in denen Antragstellende vortragen, Trickbetrügern zum Opfer gefallen zu sein, die sich ihrer persönlichen Zugangsdaten bemächtigten und missbräuchliche Verfügungen über erhebliche Beträge vornahmen, nahmen signifikant zu. Da bei diesen Fällen eine vom Kunden autorisierte Zahlungsanweisung regelmäßig nicht festgestellt werden kann, hängt der Erfolg dieser Anträge auf Streitschlichtung davon ab, ob es der Bank gelingt, dem Kunden ein grob fahrlässiges Verhalten nachzuweisen.

Im folgenden Schlichtungsvorschlag **B11/25** wird hierzu umfassend ausgeführt:

**Schlichtungsvorschlag**

I.

Der Antragsteller unterhält ein Girokonto bei der Antragsgegnerin. Es ist für das Onlinebanking freigeschaltet. Für die Authentifizierung der Umsätze wird die SecureGo-plus-App der Antragsgegnerin verwendet.

Am 22. Oktober 2024 wurden von dem Konto 25.000 Euro an einen Herrn A. in Frankfurt überwiesen.

Der Antragsteller behauptet, dass er die Überweisung nicht autorisiert habe, und verlangt mit seiner Beschwerde Erstattung des Betrags zuzüglich Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz seit dem 24. Oktober 2024 sowie vorgerichtlicher Anwaltskosten in Höhe von 1.583,89 Euro.

Am 10. Oktober 2024 habe er eine überzeugend gestaltete Phishing-E-Mail von Klarna erhalten. Er habe auf den darin ausgewiesenen Link geklickt und auf der aufgerufenen Zielwebseite seine Daten zur Aktualisierung eines Lastschriftmandats eingegeben, und zwar die Daten, die es den Tätern letztlich ermöglicht hätten, sich in das Onlinebanking einzuloggen.

Am 22. Oktober 2024 habe er schließlich den Anruf eines angeblichen Mitarbeiters der Antragsgegnerin erhalten. Er sei auf verdächtige Bewegungen auf seinem

Konto aufmerksam gemacht worden. Man habe ihm mitgeteilt, dass er wahrscheinlich Opfer einer Phishing-E-Mail geworden sei und man sein Konto gehackt und geplündert habe.

Aus Angst um sein Geld habe er die Anweisungen des Anrufers zur Authentifizierung über die SecureGo-plus-App befolgt. In dem Zusammenhang habe er auch akzeptiert, dass die 25.000 Euro auf das Konto des Herrn A. überwiesen werden. Dies sei zum angeblichen Ausgleich der betrügerischen Überweisung erforderlich gewesen.

Ein grob fahrlässiges Verhalten seinerseits vermag er nicht zu erkennen. Zumindest liege ein Mitverschulden der Antragsgegnerin vor.

Die Antragsgegnerin lehnt eine Zahlung ab. Einem eventuellen Anspruch des Antragstellers stehe jedenfalls ein Schadensersatzanspruch der Antragsgegnerin entgegen.

Der Antragsteller habe nach seinen eigenen Angaben zu dem Telefonat über die SecureGo-plus-App zunächst die Erhöhung des Überweisungslimits auf 50.000 Euro und dann die Überweisung von 25.000 Euro an einen A. freigegeben. Nach den Nutzungsbedingungen bestehe auch die Verpflichtung, die bei der Freigabe angezeigten Daten mit dem Auftrag abzugleichen. Bei Abweichungen sei der Vorgang abubrechen. Gegen diese Verpflichtung habe der Antragsteller verstoßen.

Der Antragsteller habe den Auftrag entweder selbst autorisiert oder die Transaktion sei fremden Personen nur deshalb möglich gewesen, weil der Antragsteller Aufträge über die App freigegeben habe. Damit habe er sowohl sein mobiles Endgerät als auch seine persönlichen Sicherheitsmerkmale grob fahrlässig verwendet.

Auch ein Mitverschulden liege nicht vor. Im Zeitpunkt der Auskunftserteilung sei der Überweisungsbetrag noch auf dem Empfängerkonto ersichtlich gewesen. Tatsächlich habe der Empfänger jedoch bereits an einem Geldautomaten über den Betrag verfügt.

II.  
Die Beschwerde des Antragstellers kann ich nicht unterstützen.

a) Nach § 675 u Satz 2 BGB hat die Antragsgegnerin in Fällen nicht autorisierter Zahlungsvorgänge keinen Aufwendungsersatzanspruch, sie, die Antragsgegnerin, ist vielmehr verpflichtet, dem Antragsteller eine entsprechende Gutschrift zu erteilen, wenn Abbuchungen erfolgt sind.

Die Autorisierung ist eine einseitige empfangsbedürftige Willenserklärung, wobei für Zugang, Anfechtung und so weiter die allgemeinen Regeln des BGB gelten (Grüneberg-Grüneberg, BGB, 83. Auflage, § 675 j, Randnummer 3 mit Nachweisen).

Sie ist von der Authentifizierung zu unterscheiden, weil die Eingabe von Authentifizierungsmerkmalen auch durch (unberechtigte) Personen geschehen sein kann, deren Verhalten dem Kontoinhaber

nicht als Willenserklärung zugerechnet werden darf. Eine Autorisierung liegt in diesen Fällen nicht vor.

Der Antragsteller behauptet, dass er die strittige Verfügung nicht vorgenommen hat, räumt aber die Freigabe der Transaktion über die SecureGo-plus-App ein. Ob dies bereits eine Autorisierung darstellt, kann man durchaus bezweifeln. Die Antragstellerseite führt hierfür durchaus überzeugende Argumente an. Die Frage kann jedoch dahingestellt bleiben.

Selbst wenn man einen Anspruch des Antragstellers aus der oben erwähnten Vorschrift unterstellt, kann sein Gesuch im Ergebnis keinen Erfolg haben.

b) Es stellt sich nämlich die weitere Frage, ob die Antragsgegnerin gemäß § 242 BGB dem Erstattungsanspruch nicht einen Schadensersatzanspruch gemäß § 675 v Absatz 3 Nummer 2 b BGB wegen grob fahrlässiger Pflichtverletzung des Antragstellers im Zusammenhang mit der Nutzung von Sicherheitsmerkmalen entgegensetzen oder damit aufrechnen kann (vergleiche BGH Entscheidungsdatenbank (DB) 2021, 6112–617).

Nach der Vorschrift ist der Antragsteller der Antragsgegnerin nur dann schadenersatzpflichtig, wenn er vorsätzlich oder grob fahrlässig gegen eine oder mehrere vereinbarte Bedingungen für die Ausgabe und Nutzung des Zahlungsinstruments verstoßen und dadurch den Schaden verursacht hat, was grundsätzlich von der Antragsgegnerin als Anspruchstellerin darzustellen

und zu beweisen ist. Einen Anscheinsbeweis zugunsten der Antragsgegnerin gibt es dabei nicht, auch nicht für ein grob fahrlässiges Verhalten, insbesondere wegen des insoweit zu beachtenden individuellen Einschlags des groben Verschuldens (BGH, Neue Juristische Wochenschrift (NJW) 2016, 2024–2031, Randnummer 67).

Allerdings trifft den Kunden eine Substantiierungslast. Weil es sich bei den strittigen Vorgängen weitgehend um Geschehnisse handelt, die im ausschließlichen Einfluss- und Kenntnisbereich des Antragstellers abgelaufen sind, hat er substantiiert darzustellen, was er genau gemacht hat, weil die Antragsgegnerin andernfalls keine Möglichkeit hat, ihre Darstellung erforderlichenfalls zu widerlegen. Diese Verpflichtung hat der Antragsteller hier vorbildlich erfüllt.

Danach hat der Antragsteller auf den Link in einer E-Mail geklickt und dort die Zugangsdaten zum Internetportal der Antragsgegnerin eingegeben, um Daten für ein Lastschriftmandat zu aktualisieren.

Dieser Vorgang legt ein grob fahrlässiges Verhalten des Antragstellers sehr nahe.

Angesichts der ständigen Warnungen in den Massenmedien und der Hinweise der Banken auf ihren Internetseiten ist es eigentlich schon unverantwortlich, den Link in einer E-Mail zu nutzen, um dort persönliche Daten einzugeben. Über die Frage kann man aber vielleicht noch geteilter Meinung sein. Völlig unverständlich ist mir allerdings, welchen Sinn es haben soll, zur

Aktualisierung einer Lastschrift die eigenen Zugangsdaten zum Internetportal der eigenen Bank einzugeben. Der Inhaber der Lastschrift benötigt keinen Zugang zu dem Internetportal. Damit hat der Antragsteller den Tätern die Tür zu seinen Konten weit geöffnet.

Mit diesem Verhalten hat er gegen Ziffer 7.1 der Sonderbedingungen für das Onlinebanking verstoßen, weil er seine Zugangsdaten den Tätern damit praktisch zur Verfügung gestellt hat.

Noch gravierender erscheint mir allerdings der zweite Verstoß. Nach Ziffer 7.3 der Sonderbedingungen war der Antragsteller verpflichtet, die in der SecureGo-plus-App mitgeteilten Auftragsdaten zu überprüfen und die Transaktion gegebenenfalls abbrechen.

Der Antragsteller räumt selbst ein, dass ihm in der App die Überweisung an den Empfänger in Höhe von 25.000 Euro angezeigt worden ist und er sie freigegeben hat. Warum das? Hierfür finde ich nicht die geringste plausible Erklärung. Auch aus seinem Sachvortrag ergibt sich diese nicht. Wieso soll die Überweisung an eine andere Person zum Ausgleich des Betrugsschadens erforderlich sein?

Das Verhalten des Antragstellers ist auch als besonders schwerer und damit grob fahrlässiger Sorgfaltsverstoß anzusehen, weil einfachste, ganz naheliegende Überlegungen nicht angestellt wurden (Grüneberg-Grüneberg, BGB, 83. Auflage, § 277, Randnummer 5).

Auch ein Mitverschulden der Antragsgegnerin kann ich nicht erkennen (§ 254 BGB). Die Antragsgegnerin räumt ein, dass dem Antragsteller ursprünglich eine unzutreffende Auskunft über den Verbleib der Gelder erteilt worden ist und die Überweisung vielmehr bereits auf dem Empfängerkonto war. Ohne Zustimmung des Empfängers war eine Rückbuchung damit nicht mehr möglich.

Anhaltspunkte dafür, dass die Antragsgegnerin nicht über die gesetzlich vorgeschriebenen oder üblichen technischen Sicherungssysteme verfügt hat, habe ich nicht. Einen 100-prozentigen Schutz gibt es auch durch den Einsatz computertechnischer Sicherungssysteme nicht.

Aufgrund der Häufigkeit der Fälle wird nachfolgend eine weitere Entscheidung, **S 21/25**, veröffentlicht, in der zur Darlegungslast der Bank bezüglich eines eigenen Schadensersatzanspruchs gegen den Kunden wegen Verletzung vertraglicher Sorgfaltspflichten vorgetragen wird:

Schlichtungsvorschlag

I.  
Die Antragstellerin unterhält bei der Antragsgegnerin ein Konto, wofür eine Kreditkarte (Mastercard) der DZ BANK ausgegeben ist. Zur Authentifizierung wird im Rahmen des Mastercard-Identity-Checks per SMS eine TAN auf das Handy der Antragstellerin übermittelt.

Nach Ziffer 1.1 der Vertragsbedingungen für Mastercard und Visa Card der Antrags-

gegnerin ist die DZ BANK Herausgeber und Vertragspartner des Karteninhabers, also der Antragstellerin, wobei sie, die DZ BANK, durch die Antragsgegnerin vertreten wird. Der Kunde hat sich jedoch bezüglich sämtlicher Erklärungen und Mitteilungen an die Antragsgegnerin zu halten. Dies gilt insbesondere für etwaige Auseinandersetzungen über Aufwendungsersatzansprüche gemäß Ziffer 7 der Vertragsbedingungen.

7.1 der bereits erwähnten Vertragsbedingungen lautet:

„Der Herausgeber ist gegenüber den Akzeptanzstellen, Geldautomatenbetreibern und Bargeld auszahlenden Stellen verpflichtet, die vom Karteninhaber autorisierten Zahlungsaufträge zu begleichen. Der Herausgeber hat daher einen Aufwendungsersatzanspruch gegenüber dem Karteninhaber in Höhe der von ihm autorisierten Zahlungen sowie der von ihm zu tragenden Entgelte und verkauft diesen Anspruch an die Bank.“

Unter Ziffer 11.1.1 der Vertragsbedingungen findet sich folgende Regelung:

„Für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge aus der Nutzung der Karte oder deren Daten haftet der Karteninhaber grundsätzlich nicht. Die Bank hat gegen ihn keinen Anspruch auf Ersatz ihrer Aufwendungen. Wurde der Betrag dem Abrechnungsmonat belastet, bringt die Bank dieses Konto unverzüglich nach Kenntnisnahme des nicht autorisierten Zahlungsvorgangs, auf jeden Fall bis spätestens zum Ende des folgen-

den Geschäftstags, wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die Belastung des nicht autorisierten Zahlungsvorgangs befunden hätte. Dies gilt auch für eventuelle Zinsen aus Verträgen gemäß Ziffer 1.3 und 1.4.“

Zur Haftung des Kunden enthält Ziffer 11.1.2 folgende Regelung:

„Bestehen berechtigte Gründe für den Verdacht eines betrügerischen Verhaltens des Karteninhabers und hat die Bank diesen einer zuständigen Behörde in Textform mitgeteilt, hat die Bank ihre Verpflichtung aus Ziffer 11.1.1 Satz 3 unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt. Hat der Karteninhaber in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten gemäß Ziffer 6 vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, ist er der Bank zum Ersatz des gesamten daraus entstehenden Schadens verpflichtet. Für etwaige Schäden, die der Bank durch eine nicht unverzügliche Beanstandung des Karteninhabers am Inhalt der Umsatzinformationen entstehen, haftet der Karteninhaber unbegrenzt. Für Schäden nach der Sperranzeige oder die entstanden sind, weil die Bank keine jederzeitige Sperrmöglichkeit angeboten hat, haftet der Karteninhaber nur, wenn er in betrügerischer Absicht gehandelt hat. Der Karteninhaber ist nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die Bank oder der Herausgeber keine starke Kundenauthentifizierung verlangt oder die Akzeptanzstelle oder ihr Zahlungsdienstleister eine starke Kundenauthentifizierung nicht akzeptiert hat.“

Zu den einzuhaltenden Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten enthält Ziffer 6 folgende Regelung:

„6.4. Sorgfaltspflichten bei Internetzahlungen, beim mobilen Bezahlen und Schutz weiterer Authentifizierungselemente

Bei Einsatz der Karte im Internet hat der Karteninhaber darauf zu achten, dass die übermittelten Kartendaten verschlüsselt übertragen werden („https://“) und dass immer ein sicheres Bezahlverfahren gemäß Ziffer 4.3 eingesetzt wird, sofern von der Akzeptanzstelle unterstützt. Die Wissens-elemente sind vom Karteninhaber entsprechend der Ziffer 6.3 vor Kenntnisnahme durch Dritte zu schützen. Besitzelemente sind vor Missbrauch zu schützen, insbesondere, indem der Zugriff unberechtigter Personen verhindert wird und installierte Zahlungs- und Sicherheit-Apps so konfiguriert werden, dass sie von anderen Personen nicht genutzt werden können. Seinelemente dürfen insbesondere auf dem Endgerät nur verwendet werden, wenn nur die biometrischen Merkmale des Karteninhabers darauf verwendet werden.

Beim mobilen Bezahlen darf der Code zum Entsperren niemals anderen mitgeteilt und keine biometrischen Erkennungsmerkmale anderer auf dem mobilen Endgerät hinterlegt werden.“

Ziffer 4.3 der Sonderbedingungen und Verfahrenshinweise für die gesicherte Authentifizierung bei Kreditkartenzahlungen im Internet hat folgenden Wortlaut:

„Der Karteninhaber hat die Übereinstimmung der von der Bank genutzten übermittelten Transaktionsdaten mit den von ihm für die Transaktion vorgesehenen Daten abzugleichen. Bei Unstimmigkeiten ist die Transaktion abubrechen und die Bank zu informieren.“

Die Antragstellerin führt in ihrer Beschwerde aus, dass am 6. beziehungsweise 7. September 2024 von ihr nicht autorisierte Belastungen im Umfang von insgesamt 1.261,50 Euro vorgenommen worden seien, die sie mit der Beschwerde von der Antragsgegnerin erstattet haben will. Auf die Vorgänge sei sie von der Antragsgegnerin am 16. September 2014 hingewiesen worden, weil ihr diese als ungewöhnlich erschienen seien.

Zur Begründung führt sie aus, dass sie keine Authentifizierung durchgeführt habe. Auf ihrem damaligen Smartphone der Marke One Plus habe sie keinerlei SMS mit dem entsprechenden Inhalt erhalten und auch keine TAN an andere Personen weitergegeben.

Mittlerweile habe sie auch festgestellt, dass ihre private E-Mail-Adresse gehackt worden sei, die sie bei der Antragsgegnerin hinterlegt habe.

Die Antragsgegnerin lehnt die Forderung ab. Sie führt aus, dass bei jeder der durchgeführten Transaktionen diese durch die per SMS übermittelte TAN an die Handynummer der Antragstellerin und die von ihr vergebene Sicherheitsabfrage legitimiert und freigegeben worden seien. Die Antragstellerin habe diese autorisiert.

Daraus sei zu schließen, dass die Antragstellerin besonders schützenswerte Kreditkartendaten weitergegeben habe. Es gebe keinen Grund, diese Daten mitzuteilen, um eine Zahlung zu erhalten. Aufgrund der Autorisierung nach § 675 j Absatz 1 BGB bestehe kein Ausgleichsanspruch. Mit der Eingabe der Daten und der Autorisierung per TAN habe die Antragstellerin auch gegen Regelungen der Kreditkartenorganisation verstoßen.

Wenn die Antragstellerin ihr Smartphone nicht aus der Hand gegeben habe, bestehe die theoretische Möglichkeit, dass die SIM-Karte und damit das Handy geklont worden seien. Allerdings müsse hierfür eine Autorisierung gegenüber dem Provider erfolgen. Die Frage einer zweiten SIM-Karte könne aber ausschließlich im Verhältnis der Antragstellerin zu ihrem Provider geklärt werden.

II.  
Die Beschwerde der Antragstellerin führt zu nachfolgendem Vergleichsvorschlag:

a) Vorweg ist anzumerken, dass die Antragsgegnerin die richtige Ansprechpartnerin (Anspruchsgegnerin) ist. Vertragspartner hinsichtlich der Nutzung der Mastercard ist zwar die DZ BANK und nicht die Antragsgegnerin. Nach den oben dargestellten Vertragsbedingungen ist die Antragsgegnerin zum einen jedoch die Vertreterin und ausschließliche Ansprechpartnerin der Antragstellerin, zum anderen jedoch auch Inhaberin eines eventuellen Aufwendungsersatzanspruchs der DZ BANK, weil diese

ihre Forderung an die Antragsgegnerin verkauft (und wohl auch abgetreten) hat (vergleiche Ziffer 7.1 der Vertragsbedingungen). Ein eventueller Aufwendungsersatzanspruch aus der Verwendung der Karte steht damit nicht der DZ BANK, sondern allenfalls der Antragsgegnerin zu.

b) Nach Ziffer 11.1.1 der Vertragsbedingungen hat die Antragsgegnerin in Fällen nicht autorisierter Zahlungsvorgänge keinen Aufwendungsersatzanspruch, sie, die Antragsgegnerin, ist vielmehr verpflichtet, der Antragstellerin entsprechende Gutschriften zu erteilen, wenn Abbuchungen erfolgt sind.

Zwischen der Antragstellerin und der DZ BANK besteht ein Zahlungsdienstvertrag gemäß §§ 675 f folgende BGB, wobei die Antragsgegnerin durch die Abtretung und die bereits dargestellten Regelungen in den Vertragsbedingungen teilweise in deren Rechtsstellung eingetreten ist.

Die Antragstellerin hätte gegen die Antragsgegnerin grundsätzlich einen Anspruch auf Gutschrift der Belastungen in Höhe von insgesamt 1.261,50 Euro nach § 675 u Satz 2 BGB, wenn sie die Zahlungsvorgänge nicht autorisiert hat (§ 675 j Absatz 1 BGB).

Die Autorisierung ist eine einseitige empfangsbedürftige Willenserklärung, wobei für Zugang, Anfechtung und so weiter die allgemeinen Regeln des BGB gelten (Grüneberg-Grüneberg, BGB, 83. Auflage, § 675 j, Randnummer 3 mit Nachweisen).

Dabei ist zunächst darauf hinzuweisen, dass zwischen Autorisierung und Authentifizierung unterschieden werden muss (vergleiche § 675 w Absatz 1 BGB), was von der Antragsgegnerin ignoriert wird. Die Authentifizierung (Eingabe der für die Freigabe der Transaktion erforderlichen TAN) stellt keineswegs zwingend eine Autorisierung des entsprechenden Vorgangs dar, weil die Eingabe der Daten auch durch unbefugte Personen geschehen kann. In diesem Fall fehlt es an einer Autorisierung, mit der Folge, dass die Antragsgegnerin zu einer Gutschrift nach § 675 u Satz 2 BGB verpflichtet wäre.

Den Nachweis der Autorisierung hat die Antragsgegnerin zu führen (BGH, Urteil vom 5. März 2024 – XI ZR 107/22; BGHZ 240, 23–38). Dabei kann sie sich gegebenenfalls auf einen Anscheinsbeweis für die Autorisierung berufen, wenn sie nachweist, dass eine Authentifizierung stattgefunden hat und die Sicherheitsvorkehrungen in ihrem System praktisch unüberwindlich sind und im Einzelfall ohne Auffälligkeiten funktioniert haben (§ 675 w Satz 1 BGB; BGH NJW 2016, 2024, Randnummer 39). Nur wird mir aus der Einlassung der Antragsgegnerin schon nicht ganz klar, ob sie überhaupt bestreiten will, dass die Antragstellerin die Transaktionen nicht freigegeben hat. Immerhin sind ihr selbst, wie die Antragstellerin unwidersprochen behauptet, die Vorgänge im Zusammenhang mit der Karte verdächtig vorgekommen.

Insoweit müsste sich die Antragsgegnerin einmal klar positionieren. Sollte sie eine Autorisierung behaupten wollen, müsste sie, wie bereits dargestellt, den

Nachweis führen. Bisher ist das nicht geschehen. Möglicherweise könnte er durch Vorlage der von mir noch anzufordernden Transaktionsprotokolle erbracht werden, die ich allerdings auch nur unter Zuziehung eines Gutachters auswerten könnte.

Nach § 6 Absatz 5 der Verfahrensordnung ist mir die Einholung eines Gutachtens aber nicht möglich. Die Durchführung des Verfahrens müsste ich deshalb eigentlich nach § 3 Absatz 2b der Verfahrensordnung ablehnen.

c) Wenn ich den unter a) thematisierten Erstattungsanspruch einmal unterstelle (die Antragsgegnerin behauptet eine Autorisierung der Vorgänge durch die Antragstellerin und ihr gelingt auch der Nachweis), würde sich die Frage eines eventuellen Schadensersatzanspruchs der Antragsgegnerin aus § 675 v Absatz 3 Nummer 2 BGB stellen. Die Antragsgegnerin thematisiert diese Frage nur oberflächlich.

Die Vorschrift setzt voraus, dass die Antragstellerin vorsätzlich oder grob fahrlässig die vertraglich festgelegten Sorgfaltspflichten verletzt hat. Auch insoweit ist darauf hinzuweisen, dass die Voraussetzungen dieses Schadensersatzanspruchs von der Antragsgegnerin darzustellen und zu beweisen sind. Für eine Pflichtverletzung der Antragstellerin habe ich jedoch keinerlei Anhaltspunkte, zumal sie behauptet, dass sie von der Antragsgegnerin keine SMS mit einer TAN erhalten hat. Im Übrigen sind die Ausführungen der Antragsgegnerin zu einem möglichen Klonen des Smartphones reine Vermutungen, die durch nichts belegt sind.

Zusammenfassend ist insoweit deshalb festzuhalten, dass ich keine Anhaltspunkte für einen Schadensersatzanspruch der Antragsgegnerin gegen die Antragstellerin habe.

d) Im Ergebnis kommt es damit entscheidend darauf an, ob die Antragsgegnerin tatsächlich eine Autorisierung und nicht nur eine Authentifizierung durch die Antragstellerin behaupten will und diese gegebenenfalls beweisen kann. Sollte beides nicht der Fall sein, steht der Antragstellerin der oben unter a) dargestellte Erstattungsanspruch zu.

Nachdem sich in der Stellungnahme des Dienstleisters der Antragsgegnerin aber die Formulierung „autorisiert“ findet, unterstelle ich einmal, dass die Antragsgegnerin dies auch im juristischen Sinn behaupten möchte. Damit stellt sich allerdings die Frage der Beweisbarkeit. In einem gerichtlichen Verfahren müssten hierzu die Transaktionsprotokolle vorgelegt und ein Sachverständigengutachten zum Sicherheitsniveau der von der Antragsgegnerin eingesetzten Sicherungssysteme eingeholt werden. Nach § 6 Absatz 5 der Verfahrensordnung ist mir das nicht möglich. Nach § 3 Absatz 2a der Verfahrensordnung müsste ich deshalb die Durchführung des Schlichtungsverfahrens eigentlich ablehnen.

Nachdem ein Schlichtungsverfahren aber dazu dient, gerichtliche Auseinandersetzungen möglichst zu vermeiden, erlaube ich mir dennoch einen Vorschlag zur gütlichen Bereinigung.

Zu welchem Ergebnis die oben geschilderte Beweisaufnahme führen wird, weiß ich nicht.

Allerdings sehe ich die größeren Risiken bei der Antragsgegnerin. Angesichts der immer wieder zu lesenden Angriffs- und Zugriffsmöglichkeiten unberechtigter Personen auf Sicherheitssysteme erscheint es mir zumindest problematisch, dass der Antragsgegnerin der Nachweis der praktischen Unüberwindbarkeit ihrer Sicherungssysteme gelingt.

Vor dem Hintergrund erlaube ich mir vorzuschlagen, dass die Antragsgegnerin der Antragstellerin 2/3 des entstandenen Schadens (= 841 Euro) ersetzt und damit die Angelegenheit erledigt ist.

### f) Sparverkehr

Die Streitschlichter haben sich auch in diesem Berichtszeitraum öfter mit der Rechtsfrage auseinandergesetzt, ob ein langfristiger Sparvertrag, der ein langjähriges Zins- und Bonuszinsversprechen mit über die Laufzeit des Vertrags ansteigenden Bonuszinsen enthält, einseitig von der Bank gekündigt werden kann.

Etliche Banken haben solche Bonus-sparverträge unter Berufung auf Ziffer 19 Absatz 1 ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen ordentlich gekündigt. Der Bundesgerichtshof (BGH) hat sich in seinem Urteil vom 14. Mai 2019 – XI ZR 345/18 mit der Kündbarkeit von Bonus-sparverträgen auseinandergesetzt und befunden, dass für diejenige Vertragslaufzeit, für die die Bank Bonuszinsen als Sparanreiz vereinbart, kein ordentliches Kündigungsrecht bestehe, weil die Vereinbarung einer Bonusverzinsung einer Abbedingung des Kündigungsrechts seitens der Bank gleichkomme.

Anträge, die auf Fortsetzung des Sparvertrags gerichtet waren, sind meist unbegründet, wie der nachfolgende Schlichtungsvorschlag **H 56/25** aufzeigt:

Schlichtungsvorschlag

I.

Der Antragsteller hat mit der Antragsgegnerin am 14. März 2002 einen Sparvertrag (VR-Bonusplan) geschlossen, auf dessen Inhalt verwiesen wird. Der Antragsteller wendet sich gegen die von der Bank mit Schreiben vom 15. Mai 2025 zum 15. August 2025 ausgesprochene Kündigung des Vertrags. Die Bank beruft sich auf die Rechtsprechung des BGH und macht geltend, mit dem Erreichen der höchsten Bonusstufe sei sie zur Kündigung berechtigt gewesen.

II.

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht befürworten. Die von der Bank erklärte Kündigung ist rechtswirksam. Der Bank hat jedenfalls mit dem Erreichen der höchsten Bonusstufe ein Recht zur Kündigung zugestanden.

Kündigungsrechte der Bank sind vertraglich allenfalls für den Zeitraum des vertraglichen Bonusversprechens ausgeschlossen. Das bringt ein solcher Sparvertrag grundsätzlich stillschweigend (konkludent) zum Ausdruck (vergleiche BGH, Urteil vom 14. Mai 2019 – XI ZR 345/18, juris).

Die Rechtsprechung des BGH hat aber inzwischen eine Modifizierung beziehungsweise Klarstellung dahin erfahren, dass eine Kündigungsbefugnis jedenfalls mit dem Erreichen der höchsten Prämien- beziehungsweise Bonusstufe einsetzt (BGH, Urteil vom 25. Juli 2024 – XI ZR 221/24, juris; vergleiche ferner die Hinweise des BGH vom 18. Januar

2022 – Az. XI ZR 104/21; vom 21. Juni 2022 – XI ZR 528/21 und XI ZR 534/21; BGH, Urteil vom 25. Juli 2023 – XI ZR 221/22, juris). Das ist hier nach der vertraglichen Bonusstaffel zum 23. Ansparjahr der Fall.

Man kann die Rechtsprechung des BGH zwar durchaus kritisch sehen, wenn man dem Vertrag ein sich auf 25 Ansparjahre erstreckendes Zins- und Bonusversprechen entnehmen will. Als Ombudsmann bin ich aber gehalten, die höchstrichterliche Rechtsprechung als verbindliche richterrechtliche Vorgabe zu beachten und in der Schlichtung auch anzuwenden. Insoweit verdient dann auch die Formulierung im Vertrag, wonach eine Beendigung „spätestens“ nach 25 Ansparjahren vorgesehen ist, eine modifizierte Würdigung, wonach eine frühere Kündigung nicht schlechthin ausgeschlossen ist. Der Antragsteller sollte die Kündigung akzeptieren.

Zudem verlangten viele Antragstellende die Nachberechnung und Nachzahlung von Zinsen für ihre Bonusparverträge aufgrund unwirksamer Zinsanpassungsklauseln im Sparvertrag. Meist werden in diesem Zusammenhang Berechnungen von Verbraucherzentralen und entsprechende Zinsnachzahlungen verlangt. Viele der Verfahren endeten in Vergleichen, wie nachfolgendem Schlichterspruch zu Verfahren **M 1/25** zu entnehmen ist:

Schlichtungsvorschlag

I.

Der Antragsteller hat bei der Antragsgegnerin am 12. März 2007 für die Zeit ab 1. April 2007 einen Prämiensparvertrag (SpardaAnsparPlan) abgeschlossen, wobei er sich zu monatlichen Zahlungen in Höhe von 60 Euro verpflichtete. Die maximale Laufzeit wurde mit Ablauf von 20 Sparjahren angegeben. Eine vorzeitige Verfügung über das Guthaben sollte mit einer dreimonatigen Kündigung möglich sein. Der Vertrag ist durch eine Kündigung des Antragstellers zum Juni 2024 beendet worden.

Im Gegenzug zu den von ihm zu erbringenden Raten erhielt der Kunde Anspruch auf Bonuszahlungen bis zu 100 Prozent des Ansparbetrags. Zusätzlich verpflichtete sich die Antragsgegnerin in Ziffer 2 der Sonderbedingungen SpardaAnsparPlan zu einer variablen Verzinsung, die die Antragsgegnerin jeweils im Preisverzeichnis bekannt geben wollte.

Der Antragsteller hält die Zinsanpassungsklausel für unwirksam und beruft sich hierzu auf die Rechtsprechung des BGH zu Zinsanpassungsklauseln. Er führt aus, dass er aufgrund einer Nachberechnung der Antragsgegnerin für die Jahre 2021 bis 2024 insgesamt 272,96 Euro erhalten habe. Dabei sei von der Zeitreihe WU9554 als Referenzzinssatz und einem Vertragszins bei Kontoeröffnung in Höhe von 1,8 Prozent ausgegangen worden (relatives Verhältnis 45,8 Prozent). Eine Nachberechnung für die Zeit von April 2007 bis Dezember 2020 sei abgelehnt worden. Mit seiner Beschwerde

verlangt er eine Nachzahlung der Zinsen für die Zeit von April 2007 bis 2020 in Höhe von 1.000 Euro.

Die Antragsgegnerin hat eine Neuberechnung der Zinsen für die gesamte Laufzeit des Vertrags durchgeführt und hierbei offensichtlich wiederum die Zeitreihe WU9554 berücksichtigt. Dabei wurden nach ihrer Darstellung nur positive Zinssätze eingesetzt. Sie gelangt hierbei zu einer Nachzahlung in Höhe von insgesamt 462,84 Euro.

Der Antragsteller hat sich zur Nachberechnung der Antragsgegnerin nicht mehr konkret geäußert, ist allerdings auch nicht mit einem Abschluss des Verfahrens einverstanden. Allerdings äußert er sich auch nicht dazu, was er genau von der Antragsgegnerin noch will.

II.

Die Beschwerde des Antragstellers führt zu nachfolgendem Vergleichsvorschlag:

A) Bei einem Prämiensparvertrag handelt es sich nach der Rechtsprechung des BGH und des Bayerischen Obersten Landesgerichts (BayObLG) dann um einen unregelmäßigen Verwahrvertrag (vergleiche BGH, Urteil vom 14. Mai 2019 – XI ZR 345/18, juris, Randnummer 27; BayObLG, Urteil vom 28. Februar 2024, 101 MK 1/20, Randnummer 239), wenn sich der Kunde nicht zur Zahlung von Sparraten verpflichtet.

Eine solche Verpflichtung ist der Antragsteller nach der vorgelegten Vertragsurkunde nicht eingegangen, sodass es bei

der oben genannten rechtlichen Einordnung zu verbleiben hat. Die Antragsgegnerin ist folglich gemäß §§ 700 Absatz 1, 488 Absatz 2 BGB verpflichtet, die vereinbarten Zinsen zu bezahlen.

B) Vorab ist damit die Frage zu klären, ob die von der Antragsgegnerin verwendete Zinsanpassungsklausel unwirksam ist. Aus dem vorgelegten Vertragsformular ergibt sich, dass die reguläre Verzinsung variabel sein sollte. Bei der von der Antragsgegnerin verwendeten Zinsanpassungsklausel handelt es sich um Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) im Sinne des § 305 Absatz 1 BGB.

In rechtlicher Hinsicht begegnet es keinen Bedenken, dass der Bank überhaupt ein Recht zur Anpassung des Zinssatzes für die Spareinlagen in dem auf eine längere Laufzeit angelegten Prämiensparvertrag eingeräumt worden ist. Ob die Vertragsparteien bei Spareinlagen eine gleichbleibende oder aber eine variable Verzinsung vereinbaren, ist ihre durch gesetzliche Vorschriften nicht vorgegebene Entscheidung und unterliegt als Preisabrede nach § 307 Absatz 3 Satz 1 BGB keiner AGB-Inhaltskontrolle (BGH, Wertpapier-Mitteilungen. Zeitschrift für Wirtschafts- und Bankrecht (WM) 2011, 306–309; Entscheidungen des Bundesgerichtshofes in Zivilsachen (BGHZ) 185, 166–178).

Die in dem Sparvertrag enthaltene vorformulierte Zinsanpassungsklausel ist aber unwirksam gemäß § 308 Nummer 4 BGB. Die Befugnis des Kreditinstituts zur Zinsanpassung weist nicht das erforderli-

che Mindestmaß an Kalkulierbarkeit möglicher Zinsänderungen auf (BGH, Urteile vom 17. Februar 2004 – XI ZR 140/03, BGHZ 158, 149, 153 folgende, vom 10. Juni 2008 – XI ZR 211/07, WM 2008, 1493, Randnummer 12, und vom 13. April 2010 – XI ZR 197/09, WM 2010, 933, Randnummer 15, sowie vom 6. Oktober 2021 – XI ZR 234/20). Dies ist der Fall, wenn die Anpassung in das freie Belieben der Bank gestellt wird, was hier zutrifft.

C) Diese Unwirksamkeit der Zinsanpassungsklausel hat nicht etwa zur Folge, dass der Vertrag durchgehend und immer mit dem bei Vertragsschluss maßgeblichen Zinssatz zu verzinsen ist. Einer solchen Annahme hat der BGH bereits im Jahr 2008 (Urteil vom 10. Juni 2008 – XI ZR 211/07) eine klare und eindeutige Absage erteilt. Die Verzinsung ist und bleibt variabel! Auch dies bedarf deshalb keiner weiteren Ausführung.

Die durch die Unwirksamkeit der Zinsanpassungsklausel entstandene Vertragslücke ist vielmehr im Wege einer ergänzenden Vertragsauslegung zu schließen. Es besteht insoweit kein einseitiges Leistungsbestimmungsrecht der Bank nach § 316, § 315 Absatz 1 BGB. Eine unwirksame, den Vertragspartner des Klauselverwenders unangemessen benachteiligende Klausel kann nicht durch eine der unausgewogenen Regelung im Kern gleichende Gestaltung ersetzt werden (BGH, Urteile vom 1. Februar 1984 – VIII ZR 54/83, BGHZ 90, 69, 78, und vom 12. Oktober 2005 – IV ZR 162/03, BGHZ 164, 297, 315; WM 2011, 306–309). Deswegen kann an die Stelle einer unwirksamen, einseitigen Zinsanpas-

sungsklausel kein einseitiges Leistungsbestimmungsrecht der Bank treten, das – ungeachtet der nach § 315 Absatz 3 BGB bestehenden Billigkeitskontrolle – die unwirksame Klausel entgegen der Wertung von § 308 Nummer 4 BGB im Wesentlichen wirkungsgleich ersetzen würde (vergleiche BGH, Urteil vom 13. April 2010 – XI ZR 197/09, WM 2010, 933, Randnummer 19). Ebenso wenig besteht zugunsten der Bank ein Ermessensspielraum bei der Festlegung der Parameter für die Anpassung der Zinsen. Dem hat der BGH bereits in der Entscheidung vom 21. Dezember 2010 – XI ZR 52/08 ausdrücklich widersprochen (Randnummer 17, zitiert nach juris). Andererseits besteht aber auch kein einseitiges Leistungsbestimmungsrecht des Sparer. Entscheidend ist vielmehr, welche Regelung von den Parteien in Kenntnis der Unwirksamkeit der vereinbarten Zinsänderungsklausel nach dem Vertragszweck und angemessener Abwägung ihrer beiderseitigen Interessen nach Treu und Glauben als redliche Vertragspartner gewählt worden wäre, und zwar von Anfang an.

Von wesentlicher Bedeutung ist insoweit die von den Parteien getroffene Grundsatzentscheidung für Zinsvariabilität und damit gegen Zinsstabilität. Nichts spricht dafür, dass die Parteien an dieser Grundsatzentscheidung nicht festgehalten, sondern einen festen Zinssatz für die gesamte Vertragslaufzeit von 25 Jahren vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der von der Antragsgegnerin bestimmten Zinsänderungsklausel gekannt hätten (BGH, Urteil vom 10. Juni 2008 – XI ZR 211/07). Damit verbleibt es bei der Un-

wirksamkeit der ursprünglichen Grundverzinsungsregelung und der Notwendigkeit einer ergänzenden Vertragsauslegung.

Dazu, wie die ergänzende Vertragsauslegung vorzunehmen ist, hat der BGH bereits klare Regelungen aufgestellt, wobei auch das Unionsrecht einer ergänzenden Vertragsauslegung nicht entgegensteht (vergleiche hierzu BGH, Urteil vom 6. Oktober 2021 – XI ZR 234/20, Randnummern 49–55, und Urteil vom 24. Januar 2023 – XI ZR 257/21).

Im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung ist folglich ein Anpassungsmaßstab und –modus zu bestimmen, wobei in sachlicher und zeitlicher Hinsicht Parameter zu wählen sind, die dem Erfordernis der Vorhersehbarkeit und Kontrollierbarkeit von Zinsänderungen genügen (BGH, Urteile vom 21. April 2009 – XI ZR 78/08, BGHZ 180, 257, Randnummer 35, und vom 13. April 2010 – XI ZR 197/09, WM 2010, 933, Randnummer 19). Die im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung zu ermittelnden Parameter für eine Zinsänderung haben dabei grundsätzlich in Anknüpfung an einen Referenzzinssatz zu erfolgen. Dies ermöglicht es den Parteien, selbstständig den jeweils geltenden Zinssatz in gleicher Weise wie bei einer Zinsgleitklausel zu bestimmen, bei der eine automatische Zinsanpassung ohne eine Erklärung einer der Vertragsparteien erfolgt (BGH, Urteil vom 14. März 2017 – XI ZR 508/15, Randnummer 24).

Zu den zu bestimmenden Anpassungsparametern gehört neben der Festlegung eines Referenzzinses aber auch die Festlegung einer eventuellen Anpassungsschwelle

sowie eines Anpassungszeitraums. In seiner Entscheidung vom 6. Oktober 2021 (XI ZR 234/20), bestätigt durch Urteil vom 24. November 2021 (XI ZR 461/20) hat der BGH darauf hingewiesen, dass im Rahmen der durchzuführenden ergänzenden Vertragsauslegung wegen des den Verträgen zugrunde liegenden Konzepts des langfristigen Sparens als Referenz für die Verzinsung der Spareinlagen ein Zinssatz für langfristige Anlagen anzunehmen ist, der der Vertragsdauer möglichst nahekommt. Da Referenzzinssätze monatlich von der Deutschen Bundesbank veröffentlicht werden, hat eine monatliche Anpassung zu erfolgen. Auch muss die Anpassung unter Beibehaltung des anfänglichen relativen Abstands des Vertragszinses zum Referenzzins (Verhältnismethode) erfolgen.

Offengeblieben in der damaligen Entscheidung des BGH ist allerdings die Frage, welcher Referenzzins maßgeblich ist. Hierzu hat sich aber nun mittlerweile der BGH in seinem Urteil vom 9. Juli 2024 (WM 2024, 1503–1508) geäußert. Er hat hierzu ausgeführt:

„1. Die von der Deutschen Bundesbank veröffentlichte Zeitreihe der Umlaufsrenditen börsennotierter Bundeswertpapiere mit Restlaufzeiten von über 8 bis 15 Jahren mit der Bezeichnung BBSIS.M.I.UMR.RD.EUR.S1311.B.A604.R0815.R.A.A.\_Z.\_Z.A (ehemalige Zeitreihe WU9554) genügt den Anforderungen, die nach der Senatsrechtsprechung (Senatsurteile vom 6. Oktober 2021 – XI ZR 234/20, BGHZ 231, 215, Randnummer 84 folgende, und vom 24. Januar 2023 – XI ZR 257/21, WM 2023, 326, Rand-

nummer 18) im Rahmen der ergänzenden Vertragsauslegung nach §§ 133, 157 BGB an den Referenzzins für die variable Verzinsung von Prämiensparverträgen zu stellen sind.

2. Der Referenzzins für Prämiensparverträge ist nicht nach der Methode gleitender Durchschnitte zu berechnen (Bestätigung von Senatsurteilen vom 21. Dezember 2010 – XI ZR 52/08, WM 2011, 306, Randnummer 23 folgende, und vom 25. April 2023 – XI ZR 225/21, juris, Randnummer 19).“

Ob diese Entscheidung mehr oder minder unbesehen auf den vorliegenden Vertrag oder vergleichbare Verträge der Genossenschaftsbanken anzuwenden ist, halte ich allerdings für fraglich. Die Entscheidung des BGH und die bisher existierenden Musterklageentscheidungen verschiedener Oberlandesgerichte und des BayObLG betreffen durchweg Verträge mit Sparkassen und einer Laufzeit von 15 Jahren. Bei der Bestimmung des maßgeblichen Referenzzinses spielt jedoch nach der Rechtsprechung des BGH die Laufzeit eine erhebliche Rolle. Außerdem war bei der Bestimmung des Zinses nach der Entscheidung des BGH und der Ausgangsentscheidung des Oberlandesgerichts (OLG) Dresden die damals bestehende Ausfallhaftung der Sparkassen von Relevanz, die es für die Genossenschaftsbanken nicht gibt.

Damit erscheint es problematisch, ob der hier für die Sparkassen bestimmte Referenzzinssatz auch auf Genossenschaftsbanken übertragbar ist.

Die Frage des maßgeblichen Referenzzinssatzes könnte im vorliegenden Fall nur unter Zuziehung eines Sachverständigen geklärt werden. Dies ist mir nach § 6 Absatz 5 der Verfahrensordnung aber untersagt. In der Folge müsste ich die Durchführung des Schlichtungsverfahrens deshalb eigentlich ablehnen (§ 3 Absatz 2 a der Verfahrensordnung). Zur Vermeidung eines langwierigen und kostenträchtigen Rechtsstreits und zur gütlichen Bereinigung der Angelegenheit erlaube ich mir deshalb einen Vorschlag zur Güte, wobei ich trotz der oben geschilderten Bedenken grundsätzlich von der Entscheidung des BGH und dem dort ausgewiesenen Referenzzinssatz ausgehe, weil es sich dabei um die bisher fundierteste Grundlage handelt.

Die zuletzt von der Antragsgegnerin vorgelegte Berechnung beruht auf diesem Referenzzinssatz, wobei ich davon ausgehe, dass, entsprechend der Entscheidung des BGH, kein gleitender Durchschnitt zugrunde gelegt wurde. Auch die sonstigen oben bereits geschilderten Berechnungsgrundsätze (Verhältnismethode) sind eingehalten.

Die zuletzt von der Antragsgegnerin in dem Verfahren vorgelegte Berechnung mit einer Gesamtnachzahlung von 462,84 Euro entspricht damit meinem obigen Vergleichsvorschlag.

Ich schlage deshalb vor, dass die Streitigkeit der Beteiligten über die Abwicklung des Sparvertrags durch die zuletzt ermittelte Nachzahlung der Antragsgegnerin abgegolten und erledigt ist. Was den Antragsteller an diesem Ergebnis stört und was er

an der Abrechnung der Antragsgegnerin zu kritisieren hat, weiß ich nicht. Konkrete Einwendungen bringt er nicht vor.

---

Eine Vielzahl von Antragstellern, die einen Riestervertrag mit der Bank abgeschlossen hatten, der sich entweder bereits in der Auszahlungsphase oder kurz vor dem Wechsel der Ansparphase in die Auszahlungsphase befand, monierten verschiedene Bankentgelte, die im zeitlichen Zusammenhang mit dem Beginn der Auszahlungsphase seitens der Bank berechnet und von dem angesparten Kapital abgezogen wurden. Die Ombudsleute hatten sich mit der Frage zu beschäftigen, für welche Entgelte im Riestervertrag eine schuldrechtliche Regelung besteht und unter welchen formellen und materiellen Voraussetzungen andere Entgelte berechnet werden können.

Der unter anderem für das Bank- und Börsenrecht zuständige XI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs (BGH) hat mit Urteil vom 21. November 2023 – XI ZR 290/22 entschieden, dass die in Altersvorsorgeverträgen mit der Bezeichnung „S VorsorgePlus Altersvorsorgevertrag nach dem Altersvermögensgesetz (Sparkonto mit Zinsansammlung)“ einer Sparkasse enthaltene Klausel zu Abschluss- und Vermittlungskosten unwirksam ist. Die vom BGH beurteilte Klausel findet sich in einer vergleichbaren Formulierung auch in Verträgen der Volksbanken und Raiffeisenbanken wieder.

Der folgende Schlichtungsvorschlag zu Verfahren **O 13/25** ist im Berichtszeitraum ergangen und beschäftigt sich umfassend mit der komplexen Materie.

Schlichtungsvorschlag

I.

Zwischen den Parteien besteht ein vom Antragsteller mit der Rechtsvorgängerin der Antragsgegnerin abgeschlossener Altersvorsorgevertrag nach dem Altersvermögensgesetz vom 30. Januar 2007. Nach dem Inhalt dieses Vertrags verpflichtete sich der am 26. August 1958 geborene Antragsteller dazu, ab dem 1. Februar 2007 monatliche Sparleistungen in Höhe von 100,00 Euro zu erbringen. Im Gegenzug verpflichtete sich die Antragsgegnerin dazu, die sogenannte Auszahlungsphase derart zu gestalten, dass das angesparte Kapital – ganz oder teilweise – für einen Auszahlungsplan für eine lebenslang zu zahlende Rente verwendet wird.

In Bezug auf Entgelte enthält der Vertrag unter Ziffer I.5 folgende Regelung:

„Abschluss- und Vertriebskosten werden für den Altersvorsorgevertrag nicht berechnet. Die Kosten für die Verwaltung des Altersvorsorgevertrages [...] gibt die Bank im Preisaushang beziehungsweise im Preisverzeichnis bekannt. Derzeit belaufen sich die Kosten auf 10,- Euro jährlich für die Verwaltung [...] Darüber hinaus können einmalige Verwaltungskosten beim Übergang von der Ansparphase in die Auszahlungsphase erhoben werden.“

Wegen der weiteren Einzelheiten der vertraglichen Vereinbarung nehme ich auf die mir vorliegende Vertragsurkunde Bezug. Es war vorgesehen, dass der Vertrag zum 1. August 2025 in die Auszahlungsphase

übergeht. Hierzu hat die Antragsgegnerin dem Antragsteller mit Schreiben vom 30. September 2024 ein Angebot unterbreitet. Dieses beinhaltet die Berechnung von Entgelten, und zwar, wenn ich die mir vorliegende, nahezu unleserliche Fotokopie richtig entziffert haben sollte, einmalige Abschluss- und Vertriebskosten, einmalige Verwaltungskosten, jährlich wiederkehrende Verwaltungskosten sowie eine anteilige Kostenbeteiligung an einer Überschussbeteiligung. Diese Belastung mit Entgelten hält der Antragsteller unter Hinweis auf die Rechtsprechung des BGH für vertragswidrig.

Im Hinblick auf die am 1. August 2025 spätestens beginnende Auszahlungsphase übersandte die Antragsgegnerin dem Antragsteller mit Schreiben vom 4. Juni 2025 ein weiteres Angebot zur Gestaltung der Auszahlungsphase. Dieses Angebot beinhaltet erneut die vorstehend genannten Entgelte. Zur Ermöglichung des Beginns der Auszahlungsphase hat der Antragsteller dieses Angebot angenommen, allerdings unter Vorbehalt bezüglich der dort aufgeführten Entgelte.

Diese Entgelte hält der – mittlerweile anwaltlich vertretene – Antragsteller weiterhin für unzulässig. Er verweist insbesondere auf die Entscheidung des OLG Koblenz vom 19. Dezember 2024 im Verfahren 2 UKL 1/24. Dem tritt die Antragsgegnerin entgegen. Sie weist darauf hin, dass sie sowohl gesetzlich als auch vertraglich dazu verpflichtet sei, einen Rentenversicherungsvertrag für den Kunden abzuschließen. Dieser Vertragsschluss sei mit dem Anfall von Kosten verbunden. Der Ab-

schluss einer kostenfreien Rentenversicherung sei nicht möglich, weil der Versicherer gesetzlich dazu verpflichtet sei, auskömmlich zu kalkulieren. Auch der Gesetzgeber verknüpfe die Verpflichtung zum Abschluss eines Rentenversicherungsvertrags mit Kosten, die letztlich der Verbraucher zu tragen habe. Sie selbst berechne weder Abschluss- und Vertriebskosten noch einmalige Verwaltungskosten.

Die Antragsgegnerin hat dem Antragsteller gleichwohl angeboten, ihm die einmaligen Abschluss- und Vertriebskosten sowie die einmaligen übrigen einkalkulierten Kosten zu erstatten. Mit diesem Angebot ist der Antragsteller nicht einverstanden.

II.

Mit dem vom Antragsteller formulierten Begehren kann ich den Schlichtungsantrag nicht unterstützen. Der Antragsteller hat keinen Rechtsanspruch darauf, dass die Antragsgegnerin ihm ein Angebot zum Übergang von der Ansparphase in die Auszahlungsphase unterbreite, das keinerlei Entgelt beinhaltet.

1. Mit Urteil vom 21. November 2023 (XI ZR 290/22) hat der BGH entschieden, dass die in Altersvorsorgeverträgen mit der Bezeichnung „S VorsorgePlus Altersvorsorgevertrag nach dem Altersvermögensgesetz (Sparkonto mit Zinsansammlung)“ einer Sparkasse enthaltene Klausel zu Abschluss- und Vermittlungskosten unwirksam ist.

Diese Klausel hatte folgenden Wortlaut: „Im Falle der Vereinbarung einer Leibrente werden dem Sparer gegebenenfalls Abschluss- und/oder Vermittlungskosten belastet.“

Der BGH hat entschieden, dass es sich bei der angefochtenen Klausel um eine Allgemeine Geschäftsbedingung im Sinne von § 305 Absatz 1 Satz 1 BGB handelt, die nicht klar und verständlich ist und dadurch die Vertragspartner der Sparkasse unangemessen benachteiligt. Diese können die mit der Klausel für sie verbundenen wirtschaftlichen Folgen nicht absehen. Die Klausel lässt nicht erkennen, ob die Sparkasse im Fall der Vereinbarung einer Leibrente tatsächlich Abschluss- und/oder Vermittlungskosten vom Verbraucher beansprucht. Voraussetzungen, die maßgebend dafür sein sollen, dass Abschluss- und/oder Vermittlungskosten dem Grunde nach anfallen, werden dem Verbraucher weder in der Klausel noch an anderer Stelle mitgeteilt. Außerdem erfährt der Verbraucher nicht, in welcher Höhe er gegebenenfalls mit Abschluss- und/oder Vermittlungskosten belastet wird. Die Klausel benennt für die Abschluss- und Vermittlungskosten weder einen absoluten Betrag noch einen Prozentsatz, der sich auf ein bestimmtes Kapital bezieht. Sie lässt den Verbraucher auch im Unklaren darüber, ob die Kosten einmalig, monatlich oder jährlich anfallen sollen. Danach kann der Verbraucher die Größenordnung der Abschluss- und Vermittlungskosten nicht absehen, mit denen er bei Vereinbarung einer Leibrente von der Sparkasse belastet werden soll. Dies begründet nach § 307 Absatz 1 Sät-

ze 1 und 2 BGB die Unwirksamkeit dieser Entgeltbestimmung.

Die von der Antragsgegnerin hier verwendete Entgeltklausel, die ich oben bereits wiedergegeben habe, weicht im Wortlaut geringfügig von der von der beklagten Sparkasse verwendeten Klausel ab. Gleichwohl ist auch die im hiesigen Vertrag enthaltene Klausel, wonach „einmalige Verwaltungskosten beim Übergang von der Ansparphase in die Auszahlungsphase erhoben werden“ können, in Anwendung der Entscheidung des BGH unwirksam nach § 307 Absatz 1 Sätze 1 und 2 BGB. Die vom BGH in Bezug auf die Klausel der Sparkasse entwickelten Grundsätze sind auch auf die vorliegend verwendete Klausel zu übertragen. Akkurat dies hat das Urteil des OLG Koblenz mit Urteil vom 19. Dezember 2024 im Verfahren 2 UKL 1/24 auch getan.

Dies hat zur Folge, dass der Vertrag vom 30. Januar 2007 keine wirksame Grundlage für die Berechnung dieser einmalig anfallenden Kosten bietet.

Damit erschöpft sich allerdings schon die Bedeutung der in einem sogenannten Klauselkontrollverfahren ergangenen Entscheidung des OLG Koblenz.

2. Welche Bedeutung dies für die Beantwortung der Frage hat, ob die Antragsgegnerin eventuell aufgrund einer anderen Rechtsgrundlage vom Versicherten den Ersatz der beim Rentenversicherer anfallenden Kosten hat, wird derzeit in der Rechtsprechung unterschiedlich entschieden (Urteil des Landgerichts (LG) Memmingen

vom 12. März 2025 im Verfahren 1 HK O 1107/24 einerseits; Urteil des LG Hechingen vom 15. Oktober 2024 im Verfahren 5 O 11/24 KfH andererseits).

3. Die Frage, welcher dieser Entscheidungen zu folgen ist, kann ich im hier vorliegenden Streitfall offen lassen. Der Antragsteller wünscht ausdrücklich ein Angebot, das keinerlei Kostenbelastung für ihn enthält. Bei diesem Wunsch kann ich ihn nicht unterstützen. Sowohl die genannte Entscheidung des BGH als auch das Urteil des OLG Koblenz befassen sich ausschließlich mit den in den Angeboten der Bank beziehungsweise Sparkasse vorgesehenen einmaligen Kosten. Nicht von diesen Urteilen betroffen sind die laufenden jährlichen Kosten für die Verwaltung des Vertrags in der Auszahlungsphase. In Bezug auf diese laufenden Kosten ist die Rechtslage anders, sodass die Antragsgegnerin dieses Entgelt mit Recht verlangt. Diese wiederkehrenden jährlichen Kosten sind im ursprünglichen Vertrag bereits vorgesehen, und zwar für die gesamte Laufzeit des Vertrags („für die Verwaltung des Altersvorsorgevertrages“), also sowohl für die Ansparphase als auch für die Auszahlungsphase. Es gilt die Prämisse, dass es nur einen einzigen und einheitlichen Altersvorsorgevertrag gibt. Diese Kosten sind der Höhe nach konkret angegeben worden. Bedenken gegen die Wirksamkeit dieser Klausel ergeben sich auch nicht daraus, dass diese eine Erhöhung der laufenden Verwaltungskosten vorsieht, die nicht beziffert ist. Verträge der vorliegenden Art haben in aller Regel eine erhebliche Laufzeit, sodass das Bedürfnis nach einer Anpassung der Verwaltungskosten

nicht von der Hand zu weisen ist. Dass das Ausmaß dieser Veränderung bei Vertragsschluss nicht für die gesamte Laufzeit des Vertrags prognostiziert werden kann, ist ebenfalls klar. Aus der Höhe des anfänglichen Entgelts lässt sich aber wenigstens in etwa absehen, in welcher Größenordnung sich zukünftige laufende Verwaltungskosten bewegen werden. Dies ist nach der Rechtsprechung des BGH ausreichend.

III.  
Somit kann ich den Antrag des Antragstellers in der hier formulierten Form nicht unterstützen. Die jährlich wiederkehrenden Verwaltungskosten kann die Antragsgegnerin vom Antragsteller auf jeden Fall verlangen. In meiner Schlichtungspraxis bin ich – zugegeben nach einigen Schlangenlinien – aufgrund der völlig ungeklärten Rechtslage (wieder) dazu übergegangen, den Parteien vorzuschlagen, sich über die vom Versicherer berechneten einmalig anfallenden Kosten – die Kosten für eine eventuelle Überschussbeteiligung nehme ich einmal vollständig aus meiner Betrachtung heraus; die Belastung in Höhe von 2 Prozent an den vielleicht irgendwann einmal anfallenden Überschussbeteiligungen dürfte sich im Pfennigbereich bewegen und wirtschaftlich völlig unbedeutend sein – dergestalt zu einigen, dass sie sich auf eine hälftige Teilung verständigen. Dies entspricht dem von der Antragsgegnerin bereits unterbreiteten Angebot. Dieses halte ich für angemessen.

g) Depotführung

Die Depotführung betreffende Streitigkeiten sind im Berichtszeitraum – wie in den Vorjahren auch – eher selten Gegenstand von außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren gewesen. Antragsteller verfolgen jedoch häufig das Ziel, dass die Bank die einbehaltene und abgeführte Kapitalertragsteuer korrigieren möge, weil Fehler bei der Bemessung oder bei der Berücksichtigung persönlicher Voraussetzungen für die Abstandnahme vom Kapitalertragsteuerabzug (Nichtveranlagungsbescheinigungen, Freistellungsauftrag) unterlaufen seien.

Wenn auch den Banken immer wieder Fehler bei der Erhebung der Kapitalertragsteuer unterlaufen, so haben entsprechende Anträge auf Streitbeilegung wenig Aussicht auf Erfolg, weil die Kundenbeschwerdestelle gemäß § 1 der Verfahrensordnung für die Beilegung steuerlicher Streitigkeiten nicht zuständig ist. Die Ombudsleute lehnen die Durchführung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens in Fällen dieser Art regelmäßig ab, weil die Erhebung der Kapitalertragsteuer eine öffentlich-rechtliche Verpflichtung gegenüber dem Fiskus darstellt, nicht aber eine Bankdienstleistung gegenüber dem Kunden. Die Kunden sollten vielmehr die Klärung steuerlicher Fragen im Rahmen der Veranlagung zur Einkommensteuer anstreben. Für Anträge, die gleichwohl auf die Korrektur der Abzugssteuern gerichtet sind, fehlt es folglich an der sachlichen Zuständigkeit des Streitschlichters.

## h) Andere Sachgebiete

Auffallend oft monieren Antragsteller, dass eine Bank vorgelegte Vorsorgevollmachten nicht anerkennen, weil sie im Original nicht dauerhaft zur Verfügung gestellt würden, weil sie nicht notariell beurkundet seien oder aber die Erteilung nicht auf einem bankeigenen Formular erfolgte. Wird der Umfang der Vertretungsbefugnis weit gefasst („[...] alle Vermögensangelegenheiten [...]“), wie es in den Vordrucken für die Erteilung von Vorsorgevollmachten üblich und vom Vertretenen auch gewollt ist, so gehe nach Ansicht vieler Banken mit dieser weiten Formulierung Rechtsunsicherheit hinsichtlich des Umfangs der Vorsorgevollmacht einher, die sich zulasten des Vertretenen auswirke.

Die Streitschlichter mussten in diesen Fällen die Banken immer wieder darauf hinweisen, dass eine dauerhafte Überlassung der Originalurkunde weder rechtlich geschuldet noch einen Zugewinn an Rechtsicherheit bedeuten würde. Auch eine notarielle Beurkundung könne mangels gesetzlicher Grundlage nicht eingefordert werden, geschweige denn die Verwendung ausschließlich bankeigener Vordrucke. Schließlich obliege es der Privatautonomie des Vertretenen, den Umfang der Vertretungsmacht selbst zu bestimmen: Eine weit gefasste Vertretungsmacht löse gerade keine Rechtsunsicherheit aus, sondern genau das Gegenteil sei der Fall, wie der folgende Schlichtungsvorschlag **F 60/24** zeigt:

### Schlichtungsvorschlag

I.

Der Antragsteller ist Kunde der Bank. Wegen einer akuten Erkrankung kann er seine Geschäfte nicht führen und hat deshalb seiner Tochter eine umfassende Vorsorgevollmacht schriftlich erteilt, die sich auf alle vermögensrechtlichen Angelegenheiten erstreckt. Der Antragsteller hatte seiner Tochter außerdem am 20. Juli 2004 eine Kontovollmacht erteilt, die zur Vornahme von Geschäften im Zusammenhang mit der Kontoführung berechtigt und von der Bank akzeptiert wird. Eine Bankvollmacht ist nicht erteilt.

Die Bank vertritt zuletzt die Ansicht, die Tochter des Antragstellers könne die fragliche Vorsorgevollmacht bei Bankgeschäften, die über die von der Kontovollmacht erfassten Geschäfte hinausgehen, nur bei jeweiliger Vorlage der Vorsorgevollmacht im Original nutzen.

II.

Die Beschwerde ist begründet.

Die Bank ist ohne konkrete Verdachtsmomente, die gegen die Wirksamkeit oder für einen Missbrauch der Vorsorgevollmacht sprechen, nicht berechtigt, von der bevollmächtigten Tochter des Antragstellers bei der Vornahme eines jeden Bankgeschäfts die Vorlage der erteilten und inzwischen von der Bank auch akzeptierten Vorsorgevollmacht im Original zu verlangen. Dieses Ansinnen der Bank ist insoweit inkonsequent, weil sie bei zahlungsverkehrsrechtlichen Dispositionen über das

Girokonto des Antragstellers eine solche jeweilige Vorlage der Kontovollmacht der Tochter vom 20. Juli 2004 offenbar nicht verlangt.

Die Bank geht vor allem, wenn sie von der jeweiligen Vorlage der Originalurkunde der Vorsorgevollmacht absieht, kein unvertretbares Risiko ein. Denn der Antragsteller ist als Kunde der Bank nach Nummer 11 Absatz 1 Satz 1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) verpflichtet, ihr Änderungen einer erteilten Vollmacht mitzuteilen. Unterbleibt eine solche Mitteilung und entsteht der Bank daraus ein Schaden, ist der Kunde zum Ersatz verpflichtet (§§ 280 Absatz 1, 249 Absatz 1 BGB; Ellenberger/Bunte, Bankrechts-Handbuch, 6. Auflage 2022, § 3, Nummer 11 AGB der Banken, Randnummer 1; Bunte/Zahrte/Bunte, AGB-Banken, 5. Auflage 2019, AGB-Banken 2, Nummer 11, Randnummer 220).

Die Verwendung von Vorsorgevollmachten soll es den Vertretenen ermöglichen, ohne gerichtliche Anordnung von Betreuung selbstbestimmt und unbürokratisch die Vertretung im Rechtsverkehr zu regeln.

Oft bestanden Kunden auf einer Auskunftserteilung gegenüber der Bank, obwohl diese glaubhaft machen konnte, dass sie die Auskunft nicht erteilen könne. In der Regel berufen sich die Banken darauf, dass die Aufbewahrungspflicht von zur Auskunftserteilung notwendigen Vertragsunterlagen bereits abgelaufen sei und die Unterlagen auch tatsächlich vernichtet worden seien. Wenn auch der Ablauf der

handelsrechtlichen Aufbewahrungspflicht nicht automatisch zum Untergang des Auskunftsanspruchs führt, so sollten Kunden vor Antragstellung berücksichtigen, dass ein Anspruch auf eine Leistung ganz allgemein dann nicht besteht, wenn die Leistungserbringung nicht möglich ist. Ein Streit um die Erbringung einer unmöglichen Leistung ist völlig unnötig; diesbezügliche Anträge haben keinerlei Aussicht auf Erfolg.

Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten

Angesichts der Fülle verschiedener Sachgebiete im Bankrecht und verschiedener Vertragskonstellationen ist eine allgemeine Empfehlung zur Vermeidung oder Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten unter Bezugnahme auf die konkreten Leistungsbeziehungen zwischen Bank und Kunde nur schwer zu fassen. In diesem Bericht sind im vorausgehenden Kapitel häufig auftretende Streitigkeiten, die schon in der statistischen Erfassung aufgrund ihrer Häufigkeit auffallen, dargestellt, wobei auf typische Schlichtungsbeispiele Bezug genommen wird. Bereits in diesem Kontext werden die diesbezügliche Rechtslage und auf die jeweilige Fallgruppe zugeschnittene sowie konkrete Empfehlungen der Kundenbeschwerdestelle gegenüber Banken oder Kunden zur Vermeidung solcher Streitigkeiten dargestellt.

Allgemeiner und weniger auf konkrete Fallgruppen zugeschnitten ist noch hinzuzufügen: Eine Fülle von Beschwerden ist im Berichtszeitraum bereits dadurch beendet worden, dass die Bank anlässlich der Anforderung zur Abgabe einer Stellungnahme zum Beschwerdeantrag die vom Kunden erhobene Forderung vollständig erfüllt hat. Oft wurde die Bank im Vorfeld des Beschwerdeverfahrens vom Kunden nicht einmal auf das Problem angesprochen. Die Kundenbeschwerdestelle empfiehlt daher den Beschwerdeführern, sich vor Einreichen einer Kundenbeschwerde unmittelbar mit der Bank auseinanderzusetzen. Erst wenn bei dieser Auseinandersetzung keine Einigung erzielt werden konnte, ist die Beantragung einer außergerichtlichen Streitbeilegung angezeigt.

Darüber hinaus haben die Antragstellenden oft eine verkehrte Vorstellung vom Pflichtenumfang einer Bank, die als Wirtschaftsunternehmen durchaus eigene Interessen verfolgt, die den Interessen des Kunden entgegenstehen können. Solche Fehlvorstellungen sind oft Anlass zur Beschwerde, die naturgemäß keine oder wenig Aussicht auf Erfolg hat. Auch eine Bank ist grundsätzlich nicht dazu verpflichtet, in Wahrnehmung fremder, kundenseitiger Interessen die eigenen Ziele außer Acht zu lassen.

Zudem verkennen viele antragstellende Parteien, dass es Banken im Fall der Autorisierung einer Zahlungsdienstleistung durch den Kunden obliegt, den jeweiligen Zahlungsauftrag zu erfüllen. Eine Kontrollpflicht seitens der Bank hinsichtlich der dem Zahlungsauftrag zugrunde liegenden Verpflichtungsgeschäfte gibt es nicht; auch dann nicht, wenn die antragstellende Partei von dritter Seite betrügerisch zur Überweisung hoher Beträge verleitet wird.

## Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten sind nicht erkennbar. Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR beantwortet telefonische wie schriftliche Anfragen zum Schlichtungsverfahren umgehend und weist in diesem Zusammenhang oft darauf hin, welche Voraussetzungen für das Schlichtungsverfahren erfüllt sein müssen und welche Mindestinhalte (vergleiche § 5 Absatz 1 Verfahrensordnung) ein Schlichtungsantrag aufweisen muss.

Bereits seit März 2025 ist das Einreichen von Beschwerden über die ODR-Plattform der EU nicht mehr möglich. Die EU-Plattform zur Online-Streitbeilegung wurde zum 20. Juli 2025 geschlossen, da sie von Verbrauchern kaum genutzt wurde. Im Berichtszeitraum wurde keine einzige Beschwerde über sie eingereicht.

## Anhang

# Verfahrensordnung

**für die außergerichtliche Schlichtung  
von Kundenbeschwerden im Bereich der  
deutschen genossenschaftlichen Banken-  
gruppe (gültig ab 1. Februar 2017)**

Der Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) hat bereits im Jahr 2001 ein Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten eingeführt.

Damit soll den Beteiligten die Möglichkeit gegeben werden, förmliche Rechtsstreitigkeiten vor den ordentlichen Gerichten zu vermeiden. Das im Folgenden dargestellte Verfahren gilt für Mitgliedsinstitute des BVR, die sich zur Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren verpflichtet haben.

Die Streitbeilegung erfolgt nach den Vorgaben dieser Verfahrensordnung:

§ 1

Zuständigkeit

Die Schlichtungsstelle führt auf Antrag eines Verbrauchers oder eines Unternehmers (Antragsteller) ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten bezüglich aller von der Bank angebotenen Produkte oder Dienstleistungen durch, insbesondere zur Beilegung von Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes. Arbeitsvertragliche Streitigkeiten sind ausgenommen.

§ 2

Auswahl, Bestellung und Abberufung der Schlichter

(1)  
Die Schlichter werden durch den Vorstand des BVR für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Vor der Bestellung einer Person zum Schlichter teilt der BVR dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. den Namen, die Qualifikation, den beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Schlichter mit.

Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber dem BVR keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder die Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, kann diese zum Schlichter bestellt werden. Eine Person kann wiederholt zum Schlichter bestellt

werden. Der Name des Schlichters, dessen Qualifikation und beruflicher Werdegang in den letzten drei Jahren vor Bestellung sowie der Inhalt des Beschäftigungsverhältnisses mit dem BVR und das Ergebnis der Anhörung des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. werden dem Bundesamt für Justiz mitgeteilt.

(2)  
Zum Schlichter kann nicht bestellt werden, wer in den letzten drei Jahren vor der Bestellung beschäftigt war

- a) beim BVR, es sei denn, es handelte sich um eine Beschäftigung nur als Schlichter,
- b) bei einem Mitgliedsinstitut, welches an von der Schlichtungsstelle durchgeführten Schlichtungsverfahren teilnimmt, oder
- c) bei einem Unternehmen, das mit einem Unternehmer nach Buchstabe b) verbunden ist.

(3)  
Ein Schlichter kann vom BVR abberufen werden, wenn

- a) Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
- b) der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist, oder
- c) ein vergleichbarer wichtiger Grund vorliegt.

Der Schlichter hat den BVR über das Vorliegen von Abberufungsgründen nach Satz 1 unverzüglich zu unterrichten.

§ 3

Ablehnungsgründe

(1)  
Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

- a) kein ausreichender Antrag im Sinne von § 5 gestellt wurde,
- b) die Schlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 6 Absatz 1 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
- c) wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
- d) bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz bereits einungsverfahren 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,

- e) 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,
- f) die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
- g) die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist,
- h) die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
- i) der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Stellt der Schlichter das Vorliegen eines Ablehnungsgrundes nach Satz 1 fest, ist die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Beteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund abzulehnen.

- (2)  
Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn
- a) eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
  - b) Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung von § 6 Absatz 4 und 5 nicht geklärt werden kann.

Die Ablehnung nach Satz 1 ist gegenüber den Beteiligten zu begründen.

- (3)  
Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

§ 4  
Organisation der Schlichtungsstelle, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter

- (1)  
Die Schlichtungsstelle besteht aus mindestens zwei Schlichtern und der vom BVR eingerichteten Geschäftsstelle.

- (2)  
Die Schlichtungsverfahren sind von einem Schlichter durchzuführen, der dabei von der Geschäftsstelle unterstützt wird.

- (3)  
Die Schlichter sind unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Sie schlichten fair und unparteiisch. Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Anstelle des Schlichters wird sein Vertreter tätig. Die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind in Bezug auf die Schlichtung von Streitigkeiten nach dieser Verfahrensordnung nicht an Weisungen des Trägers der Kundenbeschwerdestelle gebunden.

- (4)  
Die Schlichter legen vor jedem Geschäftsjahr gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren schriftlich fest. Die Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.

- (5)  
Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen.

§ 5  
Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

- (1)  
Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform bei der Verbraucherschlichtungsstelle in deutscher Sprache zu beantragen. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind gegebenenfalls weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen. Der Antragsteller hat zu versichern, dass

- a) wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
- b) bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
- c) über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde,
- d) die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,

- e) die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, nicht zu einer noch rechtshängigen Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet sind,
- f) die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
- g) wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.

- (2)  
Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.

§ 6  
Behandlung des Antrags

- (1)  
Ist die Schlichtungsstelle bei einer Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes nicht zuständig, so gibt sie den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab; soweit keine Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes vorliegt, lehnt der Schlichter im Falle der Unzuständigkeit die Durchführung des Schlichtungsver-

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

(2)  
Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig, bestätigt die Geschäftsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Antrags. Entspricht ein Antrag nicht den Anforderungen des § 5 Absatz 1, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller auf die Mängel seines Antrags hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer Frist von einem Monat zu beseitigen. Der Antragsteller ist darüber zu unterrichten, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden kann, wenn innerhalb der Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden.

(3)  
Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen des § 5 Absatz 1, leitet die Geschäftsstelle den Antrag dem Antragsgegner zu und fordert ihn zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Antrags auf. Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller die Stellungnahme des Antragsgegners zu. Wenn der Antrags-

gegner nach seiner Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehren des Antragstellers zu entsprechen, stellt die Geschäftsstelle dem Antragsteller anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme des Antragsgegners zu äußern. Die Fristen nach Satz 1 und 3 können auf Antrag um einen Monat verlängert werden. Nach Ablauf der Stellungnahmefrist des Antragstellers legt die Geschäftsstelle dem Schlichter den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, der Antragsgegner hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise erledigt.

(4)  
Wenn der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten hält, 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.

(5)  
Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nur durch, wenn der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann.

(6)  
Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, ist den Beteiligten

unverzüglich der Zeitpunkt mitzuteilen, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

## § 7 Schlichtungsvorschlag

(1)  
Der Schlichter hat den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, einen Schlichtungsvorschlag in Textform zu übermitteln, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Beteiligten sind über die Fristverlängerung unverzüglich zu unterrichten.

(2)  
Der Schlichtungsvorschlag zeigt auf, wie die Streitigkeit von den Beteiligten nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann. Er ist kurz und verständlich zu begründen. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

(3)  
Der Schlichtungsvorschlag kann von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen nach Zugang durch eine Erklärung in Textform gegenüber der Verbraucherschlichtungsstelle angenommen werden. Die Beteiligten sind auf diese Frist sowie darauf hinzuweisen,

- a) welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
- b) dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
- c) dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und
- d) dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Nach Ablauf der Frist nach Satz 1 teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit. In der Mitteilung ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens zu erläutern. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Schlichtungsstelle beendet.

(4)  
Auf Antrag eines Beteiligten hat die Geschäftsstelle eine Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15 a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung auszustellen, wenn ein Schlich-

tungsverfahren durchgeführt wurde, aber die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte. Die Bescheinigung hat folgende Angaben zu enthalten:

1. die Namen und Anschriften der Beteiligten,
2. eine kurze Darstellung des Gegenstands des Schlichtungsverfahrens und
3. den Zeitpunkt der Beendigung des Schlichtungsverfahrens.

§ 8

Verfahrenssprache,  
Vertretung

- (1)  
Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.
- (2)  
Die Beteiligten können sich im Schlichtungsverfahren vertreten lassen. Die Geschäftsstelle unterrichtet die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens, dass sie sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen können.

§ 9

Kosten, Entgelte

- (1)  
Das Verfahren ist für Verbraucher kostenlos. Auslagen werden nicht erstattet.
- (2)  
Der BVR erhebt von den am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Mitgliedsinstituten für jeden Schlichtungsvorschlag ein Entgelt in Höhe von brutto 180 Euro.

§ 10

Vertraulichkeit

Die Schlichter und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

Geschäftsverteilung  
2025

- Die Zuständigkeit der Streitschlichter Prof. Dr. Franz Häuser, Werner Borzutzki-Pasing, Gerhard Götz sowie Karl Heinz Dörfler richtet sich nach den vergebenen Aktenzeichen, die nach dem jeweiligen Namen beziehungsweise der Bezeichnung des Beschwerdeführers wie folgt gebildet werden:
1.  
Sämtliche Beschwerden werden nach alphabetischer Reihenfolge geordnet. Maßgeblich ist dabei der Familienname des Beschwerdeführers beziehungsweise die Bezeichnung des Beschwerdeführers.
- Dabei bleiben Berufsbezeichnungen, Titel, Anreden sowie Adelsprädikate außer Betracht.
- Bei mehreren Beschwerdeführern, die eine Beschwerde gemeinsam erheben, ist der Name desjenigen maßgebend, dessen Anfangsbuchstabe im Alphabet an erster Stelle steht.
- Bei Stellvertretung ist auf den Vertretenen abzustellen.
- Umlaute ä, ö, ü werden wie Ursprungs-laute a, o, u behandelt.

2.  
Die derart geordneten Beschwerden werden innerhalb eines Jahres und nach Buchstaben getrennt durchnummeriert (zum Beispiel M 28/23).
3.  
Die Beschwerden werden den Streitschlichtern in der Weise zugeteilt, dass
- a) Prof. Dr. Franz Häuser für diejenigen Beschwerden, deren Aktenzeichen die Endziffer 0 tragen, zuständig ist;
- b) Karl Heinz Dörfler für diejenigen Beschwerden zuständig ist, deren Aktenzeichen die Endziffer 1, 5 oder 9 tragen;
- c) Werner Borzutzki-Pasing für diejenigen Beschwerden zuständig ist, deren Aktenzeichen die Endziffern 2, 6 oder 7 tragen;
- d) Gerhard Götz für diejenigen Beschwerden zuständig ist, deren Aktenzeichen die Endziffern 3, 4 oder 8 tragen.
- Steht eine Beschwerde im Sachzusammenhang mit einer zu einem früheren Zeitpunkt eingegangenen Beschwerde, so wird sie von der Geschäftsstelle demjenigen Streitschlichter zugewiesen, der die frühere Sache bearbeitet hat. Ein Sachzusammenhang ist insbesondere dann gegeben, wenn für die Bearbeitung der Sache Erkenntnisse aus einem früheren Verfahren verwertet werden können.

**Vertretungsregelung**

Ist ein Streitschlichter länger als eine Woche an seiner Amtsausübung gehindert, wird er in eilbedürftigen Fällen vertreten. Dasselbe gilt für sämtliche Fälle, wenn der Streitschlichter länger als drei Wochen anders als durch Urlaub an der Amtsausübung gehindert ist. Die Vertretungsregelung greift ebenfalls, soweit ein Streitschlichter eine eigene Geschäftsbeziehung zu einer Antragsgegnerin unterhält. In diesen Fällen gilt folgende Vertretungsregelung:

1.  
Herr Prof. Dr. Franz Häuser wird von Herrn Borzutzki-Pasing vertreten.
2.  
Herr Werner Borzutzki-Pasing wird von Herrn Götz vertreten.
3.  
Herr Gerhard Götz wird von Herrn Borzutzki-Pasing vertreten.
4.  
Herr Karl Heinz Dörfler wird von Herrn Götz vertreten.

## Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen

	<b>Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank</b>			Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt am Main <a href="http://www.bundesbank.de">www.bundesbank.de</a>		
	<b>Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht</b>			Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn <a href="http://www.bafin.de">www.bafin.de</a>		
	<b>Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken • BVR</b>			Schellingstraße 4 10785 Berlin <a href="http://www.bvr.de">www.bvr.de</a>		
	<b>Ombudsmann der privaten Banken Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken</b>			Postfach 04 03 07 10062 Berlin <a href="http://www.bankenverband.de">www.bankenverband.de</a>		
	<b>Ombudsmann der öffentlichen Banken Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands Kundenbeschwerdestelle</b>			Postfach 11 02 72 10832 Berlin <a href="http://www.voeb.de">www.voeb.de</a>		
	<b>Deutscher Sparkassen- und Giroverband Kundenbeschwerdestelle</b>			Charlottenstraße 47 10117 Berlin <a href="http://www.dsgv.de">www.dsgv.de</a>		
	<b>Ombudsstelle des BVI</b>			Unter den Linden 42 10117 Berlin <a href="http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de">www.ombudsstelle-investmentfonds.de</a>		
	<b>Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.</b>			Postfach 61 02 69 10924 Berlin <a href="http://www.ombudsstelle.com">www.ombudsstelle.com</a>		
	<b>Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen Verband der Privaten Bausparkassen e.V. Kundenbeschwerdestelle</b>			Klingelhöferstraße 4 10785 Berlin <a href="http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de">www.schlichtungsstelle-bausparen.de</a>		
	<b>Versicherungsombudsmann Versicherungsombudsmann e.V.</b>			Postfach 08 06 32 10006 Berlin <a href="http://www.versicherungsombudsmann.de">www.versicherungsombudsmann.de</a>		
	<b>Streitschlichter Private Kranken- und Pflegeversicherung</b>			Postfach 06 02 22 10052 Berlin <a href="http://www.pkv-ombudsmann.de">www.pkv-ombudsmann.de</a>		

	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken • BVR Schellingstraße 4 10785 Berlin	
	Telefon: 030 2021-1639	
	E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de	
	Internet: www.bvr.de	
	Redaktion: Tim Zuchiatti	
	Verantwortlich: Antje Reif	
	Der Tätigkeitsbericht wird gemäß § 20 FinSV in Verbindung mit § 4 Absatz 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung zum 1. Februar 2026 auf der Website der Schlichtungsstelle veröffentlicht.	

