



Finanzgruppe

Deutscher Sparkassen- und Giroverband

# Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

Tätigkeitsbericht 2017





## Vorwort

### Jana Hähnel

Leiterin der Schlichtungsstelle  
beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

Sport und Schlichtung haben einen gemeinsamen Grundsatz: Fairness. Im Sport bedeutet Fairness, sich an die Spielregeln zu halten. Diese Grundlage der sportlichen Auseinandersetzung gilt auch in der Schlichtung. Daher haben wir uns für den Sport als Leitmotiv des diesjährigen Tätigkeitsberichts entschieden.

Mit der Umsetzung der europäischen Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten wurden die „Spielregeln“ für die außergerichtliche Streitschlichtung gesetzlich normiert. Nunmehr gelten verbindliche und einheitliche Standards für staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen.

Während unsere Schlichtungsstelle diese Standards bereits seit ihrer Gründung erfüllt hat und daher zum 1. Februar 2017 ohne Probleme als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt wurde, hätten sich die bei den Regionalverbänden der Sparkassen-Finanzgruppe angesiedelten Schlichtungsstellen neu aufstellen müssen. Daher war es – bei allen Vorzügen für die Schlichtung auf regionaler Ebene – nur folgerichtig, dass unter den geänderten gesetzlichen Rahmenbedingungen im Jahr 2017 nahezu alle Sparkassen unserer Schlichtungsstelle beitraten.



Bei jedem sportlichen Wettkampf gibt es Gewinner und Verlierer. In der Schlichtung halten wir es für erstrebenswert, dass auch der „Verlierer“ das Ergebnis am Ende anerkennt, selbst wenn die Beteiligten des Schlichtungsverfahrens an den Schlichtungsvorschlag nicht gebunden sind. Umso bemerkenswerter, dass im Berichtsjahr zahlreiche Schlichtersprüche von unterlegenen Antragstellern angenommen wurden.

Das zeigt, dass es vielen Sparkassenkunden nicht nur um das Erreichen eines monetären Zieles geht, sondern um das Bedürfnis zu wissen, von der Sparkasse korrekt behandelt worden zu sein. Der Schlichterspruch eines unabhängigen Ombudsmannes, der dem Antragsteller aufzeigt, dass die Sparkasse sich in jeder Hinsicht einwandfrei verhalten hat, kann zuweilen mehr zum Rechtsfrieden beitragen als die reine Erstattung eines geforderten Betrages. So stehen am Ende alle Beteiligten auf dem Siegereppchen.

Dieser Bericht soll Ihnen, liebe Leser, einen Eindruck von den „sportlichen“ Herausforderungen der täglichen Arbeit der Ombudsmänner vermitteln.

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>3</b>
<b>Gesetzliche Grundlagen</b>	<b>6</b>
<b>Zuständigkeit der Schlichtungsstelle</b>	<b>7</b>
<b>Organisation der Schlichtungsstelle</b>	<b>8</b>
Geschäftsstelle	8
Ombudsmänner	8
<b>Verfahrensgrundsätze</b>	<b>16</b>
<b>Ablauf des Schlichtungsverfahrens</b>	<b>16</b>



**Tätigkeitsbericht 2017**

**I. Anzahl eingegangener Schlichtungsanträge**

**II. Verfahrensausgänge**

**III. Inhaltliche Schwerpunkte**

1. Spargeschäft
2. Kontoführung
3. Zahlungsverkehr
4. Kreditgeschäft
5. Wertpapiergeschäft
6. Sonstiges

18

19

22

23

25

30

32

36

37

**Erhebungsbogen für die statistischen Angaben 2017**

39

**Zusammenarbeit europäischer Schlichtungsstellen**

40

**Anhang**

42

Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle

beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V.

42

Verbraucherschlichtungsstellen

im Finanzbereich nach § 14 UKlaG

45

**Kontaktdaten**

46

Anmerkung: Alle Personen- und Funktionsbezeichnungen, die in diesem Bericht aus Gründen der Lesbarkeit nur in der männlichen Form verwendet werden, gelten auch immer für Personen des weiblichen Geschlechts.

**„Gemeinsamer Sachverstand hilft,  
die Richtung zu bestimmen.“**

**(Gerhard Mützel)**



## Gesetzliche Grundlagen

Die Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V. (DSGV) wurde Ende 2008 eingerichtet. Die seinerzeit beschlossene Verfahrensordnung entsprach den Vorgaben der bis zum 31. Januar 2017 geltenden Schlichtungsstellenverfahrensverordnung (SchlichtVerfV). Sie wurde vom Bundesministerium der Justiz genehmigt und im Bundesanzeiger veröffentlicht. Damit ist die öffentlich-rechtliche Streitschlichtungsaufgabe nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) gemäß § 7 SchlichtVerfV wirksam auf den DSGV übertragen worden. Sodann hat die Schlichtungsstelle beim DSGV am **1. Januar 2009** ihre Tätigkeit aufgenommen.

Durch Artikel 7 Nummer 3 des „Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“ vom 19. Februar 2016 (BGBl 2016, S. 2140) wurden die Vorschriften für die Schlichtungsstellen im Finanzbereich an die Anforderungen der besagten Richtlinie (2013/11/EU) angepasst und § 14 UKlaG neu gefasst respektive ergänzt. Darüber hinaus wurde die SchlichtVerfV durch die Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) abgelöst. Darin sind nun die näheren Einzelheiten der Organisation und des Verfahrens der behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen sowie die Voraussetzungen und das Verfahren für die Anerkennung einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle geregelt.

Die Schlichtungsstelle beim DSGV erfüllt die Voraussetzungen nach § 14 UKlaG sowie nach den §§ 12 bis 15 und 22 FinSV und ist daher vom nunmehr zuständigen Bundesamt für Justiz mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als **Verbraucherschlichtungsstelle** gemäß § 14 Absatz 3 Satz 1 UKlaG in Verbindung mit § 11 Absatz 1 FinSV anerkannt worden.

Um allen Sparkassenkunden den Zugang zur außergerichtlichen Streitschlichtung zu gewähren, wurde die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle jedoch nicht auf Verbraucher beschränkt. Auch Firmenkunden können die DSGV-Schlichtungsstelle anrufen. Daher wurde der Namenszusatz „Verbraucher“ nicht in die offizielle Bezeichnung der Schlichtungsstelle beim DSGV übernommen, auch wenn sie eine anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist.

Die Schlichtung erfolgt nach den Vorgaben der „Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.“, die im Anhang 1 abgedruckt ist.

Der jährliche Bericht über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle ist gemäß § 20 FinSV in Verbindung mit § 4 Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSInfoV) bis zum 1. Februar des Folgejahres zu erstellen und auf der Webseite der Schlichtungsstelle zu veröffentlichen. Darüber hinaus hat die Schlichtungsstelle alle zwei Kalenderjahre einen Evaluationsbericht zu erstellen, der an das Bundesamt für Justiz zu übermitteln ist (§ 21 FinSV i. V. m. § 5 VSInfoV).

## Zuständigkeit der Schlichtungsstelle

Zu Beginn ihrer Tätigkeit Anfang 2009 war die Schlichtungsstelle beim DSGV lediglich für die Schlichtung von Streitigkeiten mit den bayerischen Sparkassen zuständig. Im Laufe der darauffolgenden Jahre haben sich dem Schlichtungsverfahren beim DSGV sukzessive fast alle weiteren regionalen Sparkassenverbände angeschlossen, so dass die Schlichtungsstelle beim DSGV nunmehr – mit Ausnahme der Sparkassen in Baden-Württemberg – für alle Sparkassen die zuständige anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle ist. Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle für die baden-württembergischen Sparkassen ist die „Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg e. V.“

Darüber hinaus sind dem Schlichtungsverfahren beim DSGV folgende Gesellschaften beigetreten<sup>1</sup>:

- Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG,
- Landesbank Berlin AG,
- S Broker AG & Co. KG,
- S-International Region Nürnberg GmbH & Co. KG,
- S-Kreditpartner GmbH und
- Sparkassen Immobiliengesellschaft Hildesheim Goslar Peine mbH.

Schlichtungsanträge gegen Kreditinstitute, die nicht am DSGV-Schlichtungsverfahren teilnehmen, werden gemäß § 24 Absatz 1 FinSV unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich weitergeleitet. Eine aktuelle Liste aller Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich befindet sich im Anhang 2.

---

<sup>1</sup> Stand: 31. Dezember 2017; Beitritt der S Private Banking Dortmund GmbH zum 1. Januar 2018.

## Organisation der Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle besteht aus der am Sitz des DSGVO in Berlin eingerichteten Geschäftsstelle und den mit der außergerichtlichen Streitschlichtung betrauten Personen, den sogenannten „Ombudsmännern“.

### Geschäftsstelle

Der Geschäftsstelle obliegt – neben der Vorprüfung von Schlichtungsanträgen – die gesamte Abwicklung der Schlichtungsverfahren. Hierzu zählt auch die Beantwortung telefonischer Anfragen vor Einleitung, während und nach Beendigung der Schlichtungsverfahren. Die Geschäftsstelle ist derzeit mit vier Juristinnen, einer Sachbearbeiterin und drei Sekretärinnen besetzt. Die Kontaktdaten sind am Ende des Berichts aufgeführt.



### Ombudsmänner

Die Schlichtung beim DSGVO erfolgt durch Ombudsmänner, die unabhängig und an Weisungen nicht gebunden sind. Die Ombudsmänner werden – unter vorheriger Beteiligung des Bundesamtes der Justiz sowie des Verbraucherzentrale Bundesbandes e.V. – durch die Verbandsleitung des DSGVO für die Dauer von drei Jahren bestellt.

Im Jahr 2017 waren zum Ombudsmann für den DSGVO berufen:

Herr **Dr. h.c. Hans-Joachim Bauer**,  
Präsident des Thüringer Oberlandesgerichts a.D.,  
Präsident des Thüringer Verfassungsgerichtshofs a.D.,

Herr **Michael Haußner**,  
ehem. Richter am Oberlandesgericht München,  
Staatssekretär im Thüringer Justizministerium a.D.,

Herr **Gerhard Mützel**,  
Präsident des Landgerichts München I a.D.,

Herr **Hans-Peter Schmieszek**,  
Ministerialrat a.D., ehem. Referatsleiter im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz,

Herr **Winfried Schubert**,  
Präsident des Oberlandesgerichts Naumburg a.D.,  
Präsident des Landesverfassungsgerichts Sachsen-Anhalt a.D.,

Herr **Dr. Rainer Spaeth**,  
Staatssekretär im Thüringer Justizministerium a.D.

Die Ombudsmänner fällen ihre Entscheidungen nach Recht und Gesetz unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen. Neben der von der Verfahrensordnung vorgegebenen fachlichen Qualifikation tragen insbesondere die langjährigen beruflichen Erfahrungen und das individuelle Engagement jedes einzelnen Ombudsmannes wesentlich zum Erfolg des Schlichtungsverfahrens bei und stellen sowohl die Akzeptanz bei den Kunden als auch bei den Sparkassen gleichermaßen sicher.





**„Gemeinsam gibt es kein  
Unmöglich!“  
(Winfried Schubert)**



*„Schlichten ist besser als richten. Möglichst richtig soll ein Schlichtungsergebnis aber sein. Es kann daher den Beteiligten nicht immer gefallen. Sie können gleichwohl stets davon ausgehen, dass die Ergebnisse von mir in voller Unabhängigkeit und Neutralität auf der Grundlage des aus den vorgelegten Dokumenten erfassbaren Sachverhalts erarbeitet sind. Auch für das Schlichtungsverfahren gilt die Maxime: Mit bestem Wissen und Gewissen.“*

## **Dr. h.c. Hans-Joachim Bauer**

Präsident des Thüringer Oberlandesgerichts a.D.

Präsident des Thüringer Verfassungsgerichtshofs a.D.

### **KURZVITA**

#### **Geboren**

1941 in Mannheim

#### **Juristische Ausbildung**

Studium der Rechtswissenschaft in Heidelberg

1968 Zweite Juristische Staatsprüfung in Mainz

#### **Tätigkeiten**

1969 – 1972	Gerichtsassessor und Richter beim LG Frankenthal/Pfalz
1972 – 1976	Abordnung als wissenschaftlicher Mitarbeiter beim Bundesverfassungsgericht
1977	Richter am Oberlandesgericht Zweibrücken
1986	Abordnung an das Justizministerium Rheinland Pfalz
1987 – 1992	Präsident des LG Kaiserslautern
1990	Abordnung in den Bereich des Justizministers des Freistaats Thüringen
1992 – 1993	Präsident des Bezirksgerichts Erfurt
1994 – 2006	Präsident des Thüringer Oberlandesgerichts
2000 – 2005	Präsident des Thüringer Verfassungsgerichtshofs (Nebenamt)
2006	Eintritt in den Ruhestand

#### **Ombudsmann**

Seit 1. Januar 2010



*„Das Leben ist nicht immer einfach – und die Beziehung zu einer Sparkasse auch nicht immer. Als Außenstehender kann ich Vorschläge machen, Dinge wieder gerade zu rücken, bevor Streit eskaliert und durch ein Gericht entschieden werden muss. Ein Angebot, das den Rechtsweg keinesfalls verschließt, aber immer wieder erübrigt. Ich mache meine Vorschläge und Aussagen unabhängig und neutral. Dazu gehört es, dass ich klar und deutlich der Sparkasse ein Einlenken empfehle. Das liest der Kunde dann gerne. Aber zur Neutralität und Objektivität, die für mich als ehemaligen Richter nach wie vor höchste Verpflichtung ist, gehört es auch, einen Kunden gegebenenfalls darauf hinzuweisen, dass nicht er, sondern die Sparkasse Recht hat. Das ist meist unerfreulich für ihn – aber immer noch besser, als einen Prozess verloren zu haben.“*

## **Michael Haußner**

ehem. Richter am Oberlandesgericht München  
Staatssekretär im Thüringer Justizministerium a.D

### **KURZVITA**

#### **Geboren**

1954 in Augsburg

#### **Juristische Ausbildung**

Studium der Rechtswissenschaft in München

1983 Zweite Juristische Staatsprüfung in Bayern

#### **Tätigkeiten**

- 1983 Assistent am Lehrstuhl für Römisches Recht, München und Austauschassistent an der Kyushu-Universität in Fukuoka, Japan
- 1984 – 1996 Staatsanwalt in Augsburg und München, Fachhochschullehrer in der Rechtspflegerausbildung, Starnberg und Richter am Amtsgericht München
- 1997 – 1999 Aufbauhelfer bei der Staatsanwaltschaft Erfurt und im Thüringer Ministerium für Justiz und Europaangelegenheiten
- 1999 – 2005 Richter, Verwaltungsreferent und Pressesprecher am Amtsgericht München; Richter am Oberlandesgericht München und Personalreferent
- 2005 – 2009 Thüringer Generalstaatsanwalt, dann Staatssekretär im Thüringer Justizministerium; Lehrbeauftragter an der Universität Jena für Prozessrecht
- 2009 Eintritt in den einstweiligen Ruhestand
- 2011 – 2013 Berater im Justizministerium der Republik Kroatien in Zagreb sowie
- 2013 – 2016 Berater im Justizministerium von Montenegro in Podgorica jeweils zu Fragen u. a. der Gerichtsorganisation, Gesetzgebung, Mediation und der Beitrittsvoraussetzungen zur Europäischen Union

#### **Ombudsmann**

Seit 1. Januar 2014



*„Ich freue mich, an dem Verfahren zur Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der Sparkassen mitwirken zu dürfen – ein Verfahren, das ich als Ergänzung, nicht selten sogar als Alternative zum gerichtlichen Verfahren für außerordentlich wichtig und segensreich halte. Bietet es doch die Möglichkeit, in einem meist noch frühen Stadium des Konflikts mit noch nicht so festgefahrenen Positionen regulierend und mit Verständnis für die Beteiligten einzugreifen und die rechtlichen Bezüge, aber auch die Möglichkeiten zu einvernehmlichen Lösungen deutlich zu machen.“*

## **Gerhard Mützel**

Präsident des Landgerichts München I a.D.

### **KURZVITA**

#### **Geboren**

1947 in Oberviechtach

#### **Juristische Ausbildung**

Studium der Rechtswissenschaft in München

1974 Zweite Juristische Staatsprüfung in München

#### **Tätigkeiten**

- 1975 Eintritt in den bayerischen Justizdienst
- 1975 – 1991 Richter auf Probe, Staatsanwalt, Richter am AG München, Staatsanwalt als Gruppenleiter in München
- 1991 – 1994 Richter am AG als weiterer aufsichtsführender Richter, Leiter der Abteilung für Mahnsachen u. a., Verwaltungsreferent beim Amtsgericht München
- 1994 – 1999 Richter am Oberlandesgericht München, Referent für Haushalts- und Bausachen
- 1999 – 2001 Vors. Richter am OLG München, Vorsitzender des Baulandsenats, Verwaltungsreferent
- 2001 – 2002 Vizepräsident des Amtsgerichts München
- 2002 – 2008 Vizepräsident des OLG München, Vorsitzender des Landwirtschaftssenats
- 2008 – 2012 Präsident des Landgerichts München I, Vorsitzender der Kammer für Nachlassbeschwerdesachen
- 2012 Eintritt in den Ruhestand

#### **Ombudsmann**

Seit 1. Januar 2015



„Guter Rat muss nicht teuer sein. Das Schlichtungsverfahren ist einfach und schnell und für den Kunden kostenfrei. Eine einvernehmliche Lösung ist stets das beste Ergebnis, kann aber nicht immer erreicht werden. Der Sparkassenkunde, der sich – ob zu Recht oder zu Unrecht – ungerecht behandelt fühlt, erhält stets eine ausgewogene und kompetente Bewertung. Qualität und Fairness werden durch gesetzliche Anforderungen, die durch staatliche Anerkennung der Schlichtungsstellen abgesichert werden, garantiert. Auch dann, wenn die Beschwerde nicht unterstützt werden kann, ist das Schlichtungsverfahren ein Mehrwert und eine echte Hilfe. Denn der Kunde bekommt eine juristisch fundierte Beurteilung seines Anliegens und kann auf dieser Grundlage prüfen und entscheiden, ob der stets offene, aber wesentlich aufwändigere Weg zu den Gerichten für ihn lohnt, oder ob sein Ärger möglicherweise nur auf einem Missverständnis oder einer Fehleinschätzung beruhte. Das Schlichtungsverfahren ist deshalb eine sinnvolle Ergänzung zu den staatlichen Gerichten. Es sichert ein hohes Verbraucherschutzniveau, das in der Form von Kundenzufriedenheit auch den Unternehmen zugutekommt.“

## Hans-Peter Schmieszek

Ministerialrat a.D., ehem. Referatsleiter im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

### KURZVITA

#### Geboren

1948 in Lüdenscheid

#### Juristische Ausbildung

Studium der Rechtswissenschaft in Bochum

1975 Zweite Juristische Staatsprüfung in Düsseldorf

#### Tätigkeiten

1975–1977 Richter (Landgericht Hagen, Amtsgericht Schwelm)  
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (Bonn/Berlin)  
1977 – 1980 Referent im Referat Zivilprozessrecht  
1980 – 1983 Persönlicher Referent des Staatssekretärs  
1983 – 1986 Referent im Personalreferat  
1986 – 1987 Leiter des Referats Unterhaltsrecht  
1987 – 1989 Leiter des Organisationsreferats  
1989 – 2006 Leiter des Referats Verwaltungs-, Finanz- und Sozialgerichtsbarkeit  
2006 – 2013 Leiter des Referats Finanzmarktrecht; Steuerrecht  
2014 Eintritt in den Ruhestand

#### Ombudsmann

Seit 1. Januar 2015



„Als früherer Präsident eines Gerichts habe ich mich oft gefragt, was macht die Schlichtungsverfahren so attraktiv? Ist es die meist kürzere Verfahrensdauer, da keine Beweisaufnahme stattfindet? Ist es die lediglich schriftliche Erledigung, ohne dass man vor einem Gericht erscheinen muss? Ist es die Kostenfreiheit? Ist es der Charme der Unverbindlichkeit, da der Weg zum Gericht nicht verbaut ist?

Ich glaube, das alles trifft in Teilen zu. Verschiedene Befragungen unterschiedlicher Institute zeigen, dass viele Bürgerinnen und Bürger einen einfachen, unkomplizierten und schnellen Weg zur Lösung einer Streitigkeit bevorzugen, ohne „vor Gericht zu müssen“. Das Schlichtungsverfahren bietet genau das passende Format. Gerne wirke ich an diesen Verfahren mit, die hohe rechtsstaatliche Standards gewährleisten.“

## Winfried Schubert

Präsident des Landesverfassungsgerichts Sachsen-Anhalt a.D.  
Präsident des Oberlandesgerichts Naumburg a.D.

### KURZVITA

#### Geboren

1951 in Hof

#### Juristische Ausbildung

Studium der Rechtswissenschaft in München

1978 Zweite Juristische Staatsprüfung in Bayern

#### Tätigkeiten

1978 Eintritt in den bayerischen Justizdienst  
1984 – 1992 Richter am AG München und  
Staatsanwalt als Gruppenleiter bei der Staatsanwaltschaft München I  
1992 – 1994 Abordnung an das Thüringer Justizministerium  
1994 – 1995 Oberstaatsanwalt bei der Staatsanwaltschaft München I  
1995 – 2004 Thüringer Oberstaatsanwalt in Jena  
2004 – 2007 Präsident des OLG Naumburg  
2007 – 2017 Präsident des Landesverfassungsgerichts Sachsen-Anhalt  
2017 Eintritt in den Ruhestand

#### Ombudsmann

Seit 1. Juli 2017



*„Schlichten ist keine so schlichte Angelegenheit, wie man auf den ersten Blick vermuten würde. Immer geht es um die Vermittlung gegensätzlicher Interessen unter Einhaltung gültiger Gesetze.*

*Hinzu kommt, dass wir in einer arbeitsteiligen Welt leben. Da muss sich nicht jeder Sparkassenkunde mit den Begriffen wie „Fernabsatzgeschäft“, „Deutlichkeitsgebot“ oder „Anscheinsbeweis“ auskennen. Hier zu helfen, gesetzliche Bestimmungen transparent zu machen und Spielräume auszuloten, ist die vornehmliche Aufgabe des Schlichtungsverfahrens. Ich freue mich, hierzu beitragen zu dürfen.“*

## **Dr. Rainer Spaeth**

Staatssekretär im Thüringer Finanzministerium a.D.

### **KURZVITA**

#### **Geboren**

1963 in Freiburg

#### **Juristische Ausbildung**

Studium der Rechtswissenschaft in Passau

1992 Zweite Juristische Staatsprüfung in Bayern

1999 Promotion zum Dr. iur. an der Universität Passau

#### **Tätigkeiten**

1992 – 1993 Einweisung in den höheren Dienst der Steuerverwaltung, Finanzamt Neustadt a. d. W.

1993 – 1995 Dozent der Thüringer Verwaltungsfachhochschule, Fachbereich Steuern

1995 – 1996 Sachgebietsleiter Steuerfahndung, Finanzamt Erfurt

1996 – 2000 Referent im Thüringer Finanzministerium

2000 – 2005 Leiter des Ministerbüros, des Personalreferates und des Steuerungskreises Verwaltungsreform IT und E-Government im Thüringer Finanzministerium

2005 – 2011 Staatssekretär im Thüringer Finanzministerium

2012 – 2017 Schlichter für den Sparkassen- und Giroverband Hessen-Thüringen

#### **Ombudsmann**

Seit 1. Juli 2017

## Verfahrensgrundsätze

### **Fachliche Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Ombudsmänner**

Die Ombudsmänner müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Sie sind unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Die Ombudsmänner werden für die Dauer von drei Jahren bestellt und können nicht ohne hinreichenden Grund ihres Amtes enthoben werden.

### **Verfahrensfairness**

Alle eingereichten Unterlagen werden der gegnerischen Partei zur Kenntnis gebracht, so dass beide Parteien in der Lage sind, zum Vorbringen der Gegenpartei zur Sach- und Rechtslage Stellung zu nehmen (kontradiktorische Verfahrensweise).

### **Vertraulichkeit**

Die Ombudsmänner und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind gegenüber Dritten zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.

### **Kosten**

Das Schlichtungsverfahren ist für den Verbraucher kostenfrei. Es sind lediglich die eigenen Auslagen und die Kosten einer etwaigen Vertretung zu tragen.

### **Verjährungshemmung**

Die Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sind, wird nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nummer 4, Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuches gehemmt.

## Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Sowohl Verbraucher als auch Unternehmer können sich bei Streitigkeiten mit einem am Verfahren teilnehmenden Institut über sämtliche von diesem Institut angebotenen Produkte und Dienstleistungen an den Ombudsmann wenden.

Eine Schlichtung ist jedoch nicht möglich, wenn sich bereits ein Gericht oder eine andere Verbraucherschlichtungsstelle mit dem Vorgang beschäftigt (hat) oder wenn der Anspruch bereits verjährt ist und sich das Institut auf Verjährung beruft. Eine Schlichtung kann auch dann nicht erfolgen, wenn der streitige Sachverhalt nur durch die Anhörung von Zeugen oder Sachverständigen ermittelt werden kann. Darüber hinaus können die Ombudsmänner die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn der Schlichtungsvorschlag die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene grundsätzliche Rechtsfrage erfordert.

Im Falle einer Streitigkeit über einen Geschäftsvorfall sollte sich der Antragsteller zunächst unmittelbar an das betroffene Institut wenden, damit dem Institut die Gelegenheit gegeben werden kann, eine einvernehmliche Klärung herbeizuführen und der Beschwerde abzuhelpfen. Der Antragsteller kann sich jedoch auch direkt an die Schlichtungsstelle wenden.

Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform bei der Schlichtungsstelle zu beantragen. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Darüber hinaus sind dem Schlichtungsantrag die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen beizufügen.

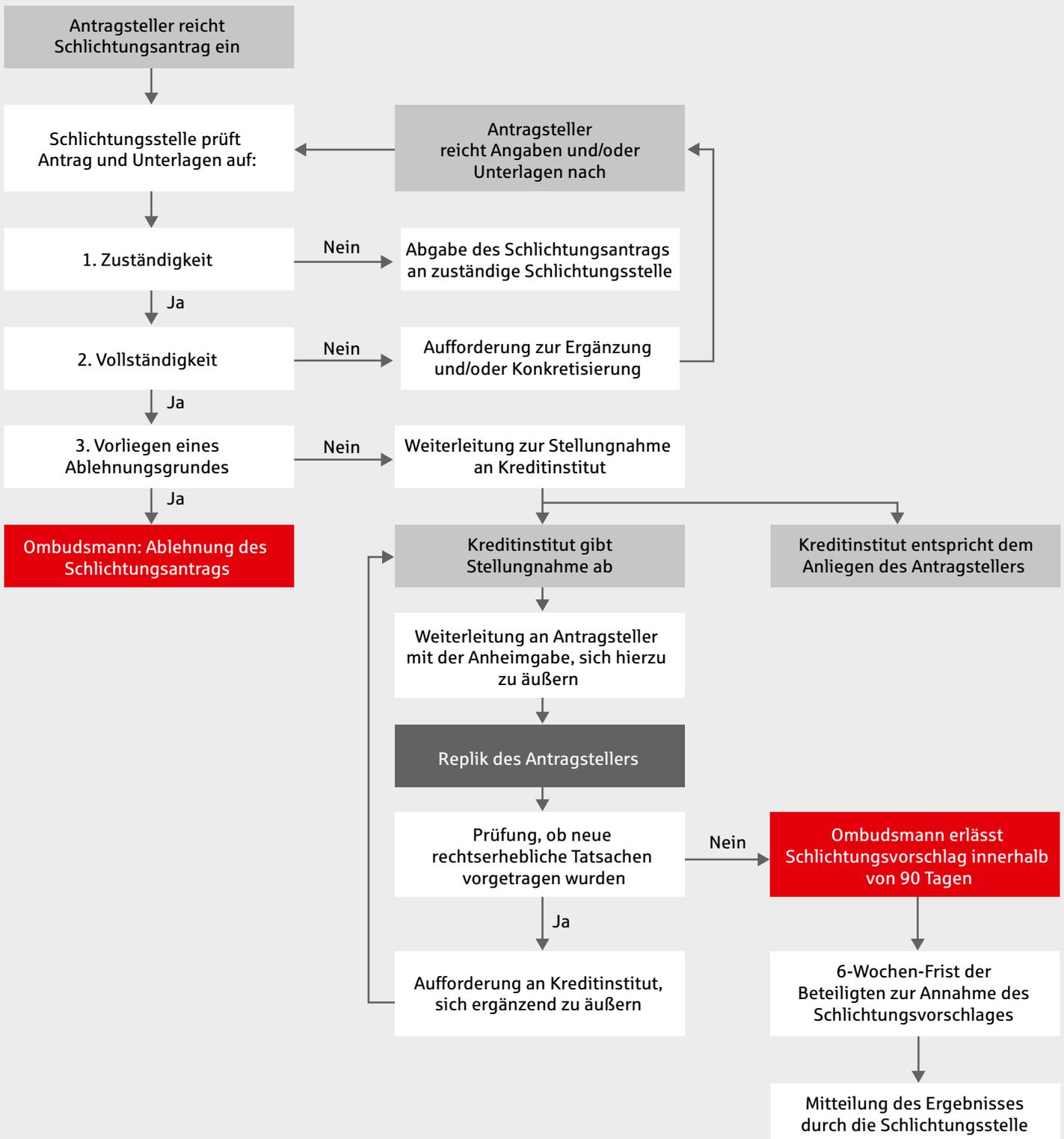
Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig und liegen keine sonstigen Mängel vor, wird eine Stellungnahme des betroffenen Instituts eingeholt. Die Stellungnahme des Instituts wird dem Antragsteller mit der Anheimgabe zugeleitet, sich hierzu zu äußern.

Sofern das Institut dem Anliegen des Antragstellers nicht entsprochen oder das Schlichtungsverfahren sich nicht auf andere Weise erledigt hat, wird die vollständige Schlichtungsakte dem nach dem Geschäftsverteilungsplan zuständigen Ombudsmann vorgelegt. Der Ombudsmann prüft den Vorgang und unterbreitet den Beteiligten auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen und unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag ist weder für den Antragsteller noch für das Institut bindend. Abweichend hiervon erkennen die Sparkassen im Falle von Streitigkeiten um die Ablehnung oder Kündigung eines Bürgerkontos den durch den Ombudsmann ergangenen Schlichtungsvorschlag als verbindlich an.

Rechtsnachteile hat der Antragsteller nicht zu befürchten: Ist er mit dem Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes nicht einverstanden, kann er nach wie vor die ordentlichen Gerichte anrufen. Ferner wird die Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sind, nach Maßgabe des § 204 des Bürgerlichen Gesetzbuches gehemmt.

Einzelheiten zum Verfahrensablauf sind in der „Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V.“ geregelt.

**Ablauf des Schlichtungsverfahrens**



# Tätigkeitsbericht 2017

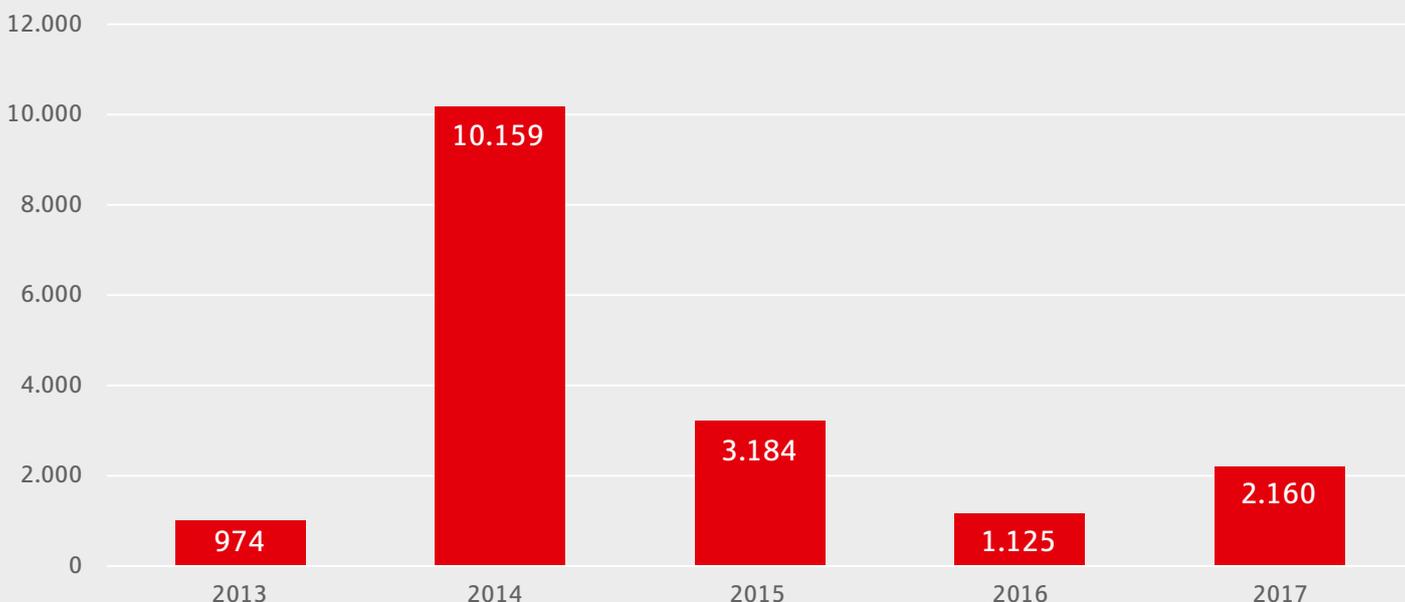
## I. Anzahl eingegangener Schlichtungsanträge

Im Berichtszeitraum 2017 gingen in der Schlichtungsstelle des DSGV insgesamt 2.248 Schlichtungsanträge ein. Davon wurden 88 Anträge gemäß § 8 Absatz 1 der Verfahrensordnung (entspricht § 24 Absatz 1 FinSV) an die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich abgegeben, so dass letztlich 2.160 Schlichtungsanträge in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle beim DSGV fielen. Darüber hinaus wurde die Schlichtungsstelle – neben zahlreichen telefonischen

Anfragen – in 132 Fällen um allgemeine schriftliche Auskünfte gebeten.

Nach den zwei außergewöhnlichen Jahrgängen 2014 und 2015, die der Beschwerdeflut zur Erstattung von Darlehensbearbeitungsentgelten geschuldet waren, und einem relativ ruhigem Jahr 2016 ist das Schlichtungsvolumen im Jahr 2017 aufgrund des Beitritts zahlreicher Sparkassen zum Schlichtungsverfahren beim DSGV wieder gestiegen.

Anzahl der Schlichtungsanträge im 5-Jahres-Vergleich



## II. Verfahrensausgänge

Im Berichtsjahr 2017 wurden insgesamt 1.896 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet – unabhängig davon, wann die Anträge eingegangen sind.

Von den 1.896 im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren nahmen 477 Antragsteller ihren Schlichtungsantrag – vor oder nach der Stellungnahme des Instituts – wieder zurück. Dies war insbesondere in den Fällen festzustellen, in denen sich die Kunden parallel zu ihrer an die betroffene Sparkasse gerichteten Beschwerde hilfesuchend an die Schlichtungsstelle gewandt hatten. Durch eine für den Kunden zufriedenstellende Antwort der Sparkasse, mit der der Beschwerde unmittelbar abgeholfen wurde, hatte sich der in der Schlichtungsstelle eingereichte Schlichtungsantrag erledigt.

In 40 Fällen mussten die Ombudsmänner die Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß § 6 Absatz 1 der Verfahrensordnung ablehnen. Der häufigste Grund für die Ablehnung der Schlichtung war, dass der im Schlich-

tungsverfahren geltend gemachte Anspruch bereits vor Einreichung des Schlichtungsantrags verjährt war und das Institut die Einrede der Verjährung erhoben hatte.

In 31 Streitigkeiten haben die Ombudsmänner von der Option, eine Schlichtung gemäß § 6 Absatz 2 der Verfahrensordnung abzulehnen, Gebrauch gemacht, weil eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich gewesen wäre, höchststrichterlich noch nicht geklärt ist/war oder weil sich die Sachverhaltsdarstellungen der Beteiligten in einem wesentlichen Punkt widersprachen und der Widerspruch im Schlichtungsverfahren, das eine Beweisaufnahme durch Einvernahme von Zeugen nicht vorsieht, nicht aufgeklärt werden konnte. Insbesondere in den Anlageberatungsfällen (siehe dazu S. 36 f. des Berichts) stehen sich die Aussagen der Beteiligten über Ablauf und Inhalt des Beratungsgesprächs häufig diametral entgegen, so dass der Ombudsmann mangels tragfähiger Tatsachengrundlage eine Schlichtung ablehnen muss.

» **Entscheidung:**  
**Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wird gemäß § 6 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 der Verfahrensordnung abgelehnt.**

### I.

Der Entscheidung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellerin nimmt die Sparkasse auf Schadenersatz wegen Beratungsmängeln in Anspruch. Sie hatte am 18. Juni 2007 eine Beitrittserklärung zu dem geschlossenen Fonds XY GmbH & Co. in Höhe von 10.000,00 € zuzüglich 5 % Agio gezeichnet. Auf der Beitrittserklärung hatte die Antragstellerin eine Empfangsquittung für den Verkaufsprospekt unterzeichnet, in der sie bestätigt hatte, ausreichend Zeit gehabt zu haben, den Prospekt zu lesen.

Mit dem am 16. Mai 2017 bei der Schlichtungsstelle eingegangenen Antrag trägt die Antragstellerin vor, sie sei nicht anleger- und anlagegerecht beraten worden. Sie sei eine sehr vorsichtige Anlegerin und habe als Anlageziel „Altersvorsorge“ genannt. Der Fonds sei nicht zur Altersvorsorge geeignet. Über die Risiken der Anlage und das Provisionsinteresse der Antragsgegnerin sei nicht aufgeklärt worden.

Die Sparkasse ist dem Vortrag entgegengetreten: Die Antragstellerin sei umfassend über das Produkt ein-

schließlich Chancen und Risiken und über die Provisionen aufgeklärt worden.

### II.

Die Entscheidung beruht auf folgenden Erwägungen:

Eine belastbare Aussage zu dem vorliegenden Verfahren ist nicht möglich.

Zwischen der Antragstellerin und der Sparkasse ist ein Beratungsvertrag geschlossen worden. Ein Beratungsvertrag kommt regelmäßig konkludent zustande, wenn im Zusammenhang mit der Anlage eines Geldbetrags tatsächlich eine Beratung stattfindet. Das war der Fall. Danach war die Sparkasse zur anleger- und objektgerechten Beratung verpflichtet. Während die Aufklärung des Kunden über die für die Anlageentscheidung wesentlichen Umstände richtig und vollständig zu sein hat, muss die Bewertung und Empfehlung eines Anlageobjekts unter Berücksichtigung der genannten Gegebenheiten ex ante betrachtet lediglich vertretbar sein. Das Risiko, dass sich eine aufgrund anleger- und objektgerechter Beratung getroffene Anlageentscheidung im Nachhinein als falsch erweist, trägt der Anleger (ständige Rechtsprechung, vgl. BGH v. 22.3.2011, XI ZR 33/10).

Die beratende Bank hat danach vor Abgabe ihrer Anlageempfehlung den Wissensstand, die Erfahrungen und die Anlageziele, zu denen auch Anlagezweck und Risikobereitschaft gehören, zu erfragen.

In Bezug auf das Anlageobjekt muss der Anlageberater rechtzeitig, richtig und sorgfältig, dabei für den Kunden verständlich und vollständig beraten. Insbesondere muss er den Interessenten über die Eigenschaften und Risiken unterrichten, die für die Anlageentscheidung wesentliche Bedeutung haben oder haben können. Eine ordnungsgemäße Beratung kann dabei auch durch Übergabe von Prospektmaterial erfolgen, sofern der Prospekt nach Form und Inhalt geeignet ist, die nötigen Informationen wahrheitsgemäß und verständlich zu vermitteln und er dem Anlageinteressenten so rechtzeitig vor dem Vertragsschluss übergeben wird, dass sein Inhalt noch zur Kenntnis genommen werden kann (vgl. BGH v. 24.4.2014, III ZR 389/12). Letzteres hat die Antragstellerin durch ihre Unterschrift bestätigt.

Die Antragstellerin hat einen Sachverhalt vorgetragen, nach der sie weder anleger- noch anlagegerecht beraten ist. Die Sparkasse hat vorgetragen, dass eine ordnungsgemäße Beratung stattgefunden hat. Bei dieser Sachlage kann eine belastbare Entscheidung nur auf

der Grundlage von Beweiserhebungen erfolgen, die im Schlichtungsverfahren nicht möglich sind (§ 8 Abs. 6 der Verfahrensordnung).

Nach § 6 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 der Verfahrensordnung kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden, wenn Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann. Diese Voraussetzungen liegen vor.

Ich mache von der Option, die Schlichtung abzulehnen Gebrauch, weil aufgrund der völlig entgegengesetzten Darstellungen keine Substanz vorhanden ist, die eine belastbare Grundlage für einen Schlichtungsvorschlag sein kann.

Das Verfahren ist für die Antragstellerin kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet. «

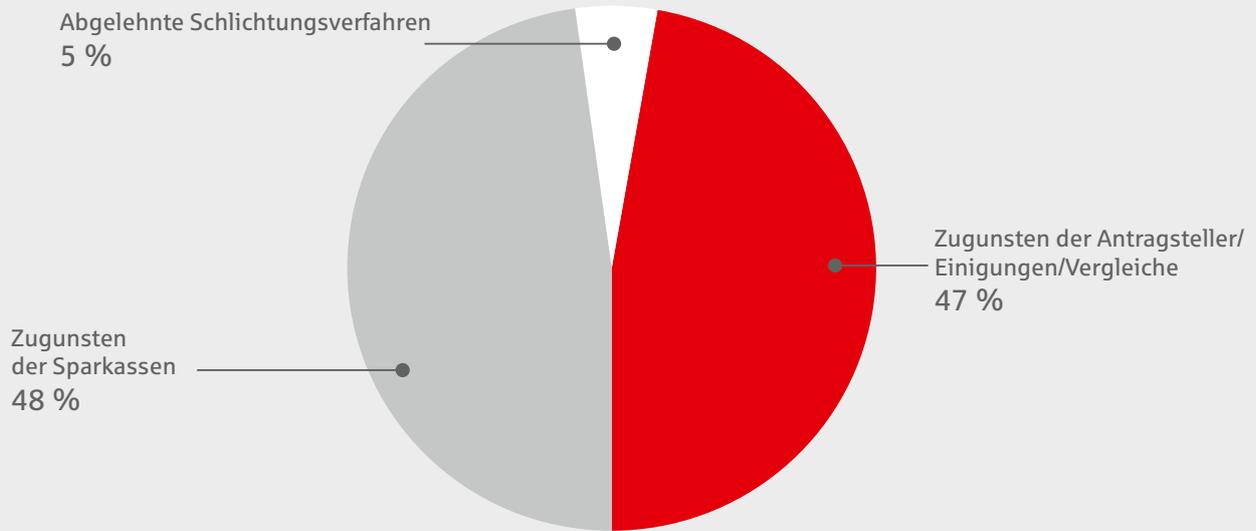
Von den übrigen 1.348 Schlichtungsverfahren endeten 197 Schlichtungsanträge vollumfänglich zugunsten der Antragsteller – entweder weil die Institute dem Antrag von sich aus stattgaben oder weil die Ombudsmänner einen Schlichtungsvorschlag zugunsten der Antragsteller erließen. 474 Streitigkeiten konnten einvernehmlich – beispielsweise mittels eines Vergleichs – zwischen den

Parteien beigelegt werden. 677 Schlichtungsanträge erwiesen sich hingegen in Ansehung der Sach- und Rechtslage als unbegründet und wurden – da auch Billigkeitserwägungen keinen Vergleichsvorschlag zuließen – von den Ombudsmännern zugunsten der Institute entschieden.

**„Ohne Regeln geht's nicht.  
Manchmal muss man sie zweimal  
erklären.“**  
(Michael Haußner)



### Ausgang der einem Ergebnis zugeführten Schlichtungsverfahren im Jahr 2017\*



\*Ohne zurückgenommene Schlichtungsanträge

### Dauer der Schlichtungsverfahren

Gemäß § 9 Abs. 1 der Verfahrensordnung (entspricht § 9 Abs. 1 FinSV) hat der Ombudsmann den Beteiligten grundsätzlich spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, einen Schlichtungsvorschlag in Textform zu übermitteln. Diese Frist haben die Ombudsmänner im Jahr 2017 deutlich unterboten. Im Durchschnitt haben die Beteiligten 33 Tage, nachdem die Replik des Antragstellers auf die Stellungnahme des Instituts in

der Schlichtungsstelle einging und damit alle für das Schlichtungsverfahren relevanten Informationen vorlagen, einen Schlichtungsvorschlag vom Ombudsmann erhalten.

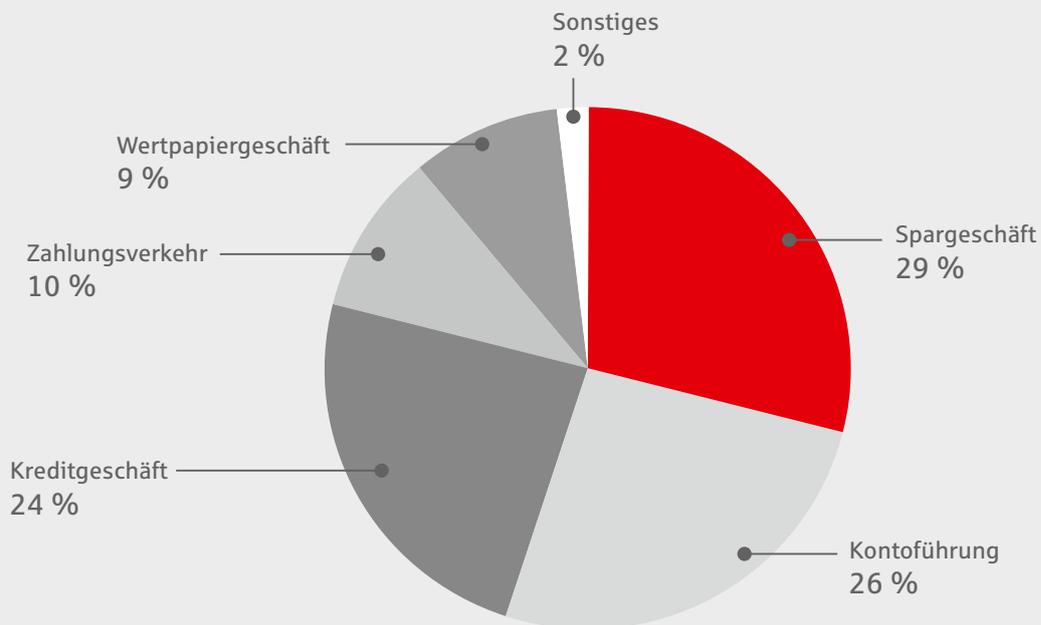
Die durchschnittliche Gesamtverfahrensdauer, also der Zeitraum zwischen dem Eingang der Schlichtungsanträge in der Schlichtungsstelle und der Beendigung der Schlichtungsverfahren, lag im Berichtsjahr 2017 bei 87 Tagen, also weniger als 3 Monaten.

## III. Inhaltliche Schwerpunkte

Die in der DSGVO-Schlichtungsstelle eingehenden Schlichtungsanträge werden zu statistischen Zwecken in folgende Sachgebiete aufgeteilt:

Spargeschäft,  
Kontoführung,  
Zahlungsverkehr,  
Kreditgeschäft,  
Wertpapiergeschäft und  
Sonstiges.

Verteilung der thematischen Schwerpunkte im Jahr 2017



## 1. Spargeschäft

Im Berichtsjahr 2017 lag der Schwerpunkt der Schlichtungsanträge erstmalig im Bereich der Spargeschäfte. Hierzu gingen insgesamt 623 und damit 29 Prozent aller Schlichtungsanträge ein. Anlass für Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens waren insbesondere die von den Sparkassen ausgesprochenen Kündigungen von hoch prämierten Sparverträgen. Aufgrund der anhaltenden Niedrigzinsphase sehen sich immer mehr Sparkassen dazu veranlasst, derartige Prämien-

sparverträge zu kündigen, da die in den Sparverträgen versprochenen Leistungen nicht mehr zu erwirtschaften sind.

Nach übereinstimmender Spruchpraxis der Ombudsmänner ist die ordentliche Kündigung von auf unbestimmte Zeit abgeschlossenen Prämiensparverträgen nach Erreichen der höchsten Prämienstufe rechtlich nicht zu beanstanden. Daher empfehlen die Ombudsmänner den Antragstellern – wie in dem folgenden Schlichtungsvorschlag –, diese Kündigungen zu akzeptieren.

### » **Schlichtungsvorschlag:** **Die Antragstellerin erkennt die Kündigung des Sparvertrags Nr. xxx als wirksam an.**

**I.**  
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellerin hat im Januar 1997 mit der Sparkasse den Sparvertrag Nr. xxx abgeschlossen. Das Guthaben sollte durch monatliche Einzahlungen von 50 DM gebildet werden. Die Sparkasse hat neben einer variablen Verzinsung die Gutschrift von Sparprämien zugesagt. Sie sind auf die Jahressparleistung bezogen, setzen nach dem 3. Sparjahr mit 3 % ein und steigen auf 50 %, die nach dem 15. Sparjahr erreicht werden.

Mit Schreiben vom 17.07.2017 hat die Sparkasse den Sparvertrag zum 31.10.2017 gekündigt. Die Antragstellerin hat dieser Kündigung widersprochen, weil sie meint, der Sparkasse stehe ein Recht, den auf lange Fristen angelegten Vertrag zu kündigen, nicht zu. Mit dem Schlichtungsantrag erstrebt sie Unterstützung in dieser Position.

**II.**  
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

1. Der Sparvertrag Nr. xxx ist nicht auf bestimmte Zeit abgeschlossen worden. Daher ist der Sparvertrag im Prinzip für beide Seiten kündbar. Es kommt nicht darauf an, ob die Grundsätze, nach denen der BGH im Bausparvertragsurteil vom 21.02.2017 (XI ZR 185/16, WM 2017, 616) die Kündbarkeit von Bausparverträgen bejaht und die dabei zu beachtenden Bedingungen definiert hat, auch bei Sparverträgen gelten. Insbesondere kann dahin stehen, ob § 489 Abs. 2, 4 BGB, wonach ein Darlehensvertrag mit veränderlichem Zinssatz unabdingbar jederzeit unter Wahrung einer Frist von drei Monaten kündbar ist, auch für das „normale“ Sparverhältnis gilt. Jedenfalls hat der BGH betont, dass die Bestimmungen der §§ 488, 489 BGB in ihrer Grundaussage auch auf das

Verhältnis eines Sparerers zu „seiner“ Sparkasse dahin gelten, dass die Sparkasse hinsichtlich des Sparguthabens Darlehensnehmerin ist und dass das für Darlehensnehmer maßgebliche Gesetzesrecht, soweit darin Kündigungsrechte geregelt sind, auch auf Kreditinstitute Anwendung findet. Daraus folgt, dass die Sparkasse einen Sparvertrag kündigen kann. Sollte seitens der Sparkasse beim Abschluss des Sparvertrags darauf hingewiesen worden sein, dass es sich beim Prämiensparen um einen auf lange Fristen abstellenden Vermögensaufbau handle, würde sich aus einem solchen Hinweis kein Verzicht auf das Kündigungsrecht ableiten lassen. Die Sparkasse ist mit ihrer Prognose davon ausgegangen, dass die wirtschaftlichen Gegebenheiten, wie sie bei Vertragsabschluss bestanden haben, sich nicht wesentlich verändern werden. Ein rechtsgeschäftlicher Bindungswille ist hierin nicht zum Ausdruck gekommen. Das bestätigen inzwischen auch einige Urteile des AG Leipzig und anderer Amtsgerichte. Unerheblich ist, ob die Kündigung ausdrücklich auf § 488 BGB gestützt wird oder ob dazu Nr. 26 der Sparkassen-AGB herangezogen ist.

2. Fraglich kann nur sein, ob die Zusage bis zu einem Höchstsatz ansteigender Prämien nicht auch bedeutet, dass die Sparkasse als Darlehensnehmerin der Kundin verspricht, eine Kündigung der Vertragsbeziehung vor Erreichen der Höchstprämie zu unterlassen. In diesem Punkt bin ich in meiner Schlichterpraxis davon ausgegangen, dass darin den Sparern das Erreichen der Höchstprämie garantiert ist, was die Sparkasse hindert, das Vertragsverhältnis vor Erreichen der Maximalprämie einseitig zu beenden. Eine Absprache darüber, wie viele Male diese Prämie gut geschrieben wird, ist allein mit der Hereinnahme der Prämienstaffel in den Sparvertrag nicht getroffen. Im Fall der Antragstellerin können diese Fragen auf sich beruhen bleiben. Die Sparkasse hat hier für einen Zeitpunkt gekündigt, in dem die 50 %-Prämie erreicht war. Das Schreiben vom 17.07.2017 wahrt die Kündigungsfrist sowohl des § 489 Abs. 2 wie des § 488 Abs. 3 BGB.

3. Die Antragstellerin kann der Sparkasse die Kündigung vom 17.07.2017 nicht als Vertrauensbruch anlasten. Wie ausgeführt mag es sein, dass die Sparkasse zunächst eine von ihrer Seite ausgesprochene Kündigung nicht in Erwägung zog und von sehr langen Vertragslaufzeiten ausging und dass sie das Prämiensparen entsprechend beworben hat. Eine solche Vorstellung hat jedoch, wenn sie den Kunden gegenüber zum Ausdruck kam, nur eine nicht zur Geschäftsgrundlage gewordene Prognose beinhaltet. Deren Basis war, dass die wirtschaftlichen Gegebenheiten, vor allem die Kapitalmarktverhältnisse sich nicht wesentlich ändern werden. Dass die der bei Vertragsschluss obwaltenden Bedingungen des europäischen Kapitalmarkts sich seit 2011 grundlegend verändert haben, ist nicht zu bestreiten. Die Sparkasse trifft dieser Wandel im Kernbereich ihrer wirtschaftlichen Dispositionen. Zwar kann die Sparkasse den Sparzins

zurückführen und sie hat das auch weitgehend getan. Der Sparkasse ist es jedoch verwehrt, den Umfang der Sparleistung der Vertragspartner abzusenken. Sie kann sich auch nicht von der vom Sparzins unabhängigen Prämienzusage lösen. Die hierdurch bewirkte Belastung steigt mit der Höhe der Sparraten. Daher ist die Sparkasse bei der Kündigung des Sparvertrags zutreffend von grundlegend veränderten Marktbedingungen ausgegangen, ohne dass sie diesen Wandel rechtlich gesehen zum Kündigungsgrund gemacht hat. Das sollte die Antragstellerin anerkennen und der Sparkasse keine Böswilligkeit unterstellen. Die Sparkasse kann auch nicht auf Dauer einen defizitären Geschäftsbereich durch in anderen Geschäftsbereichen erzielte positive Ergebnisse oder die Verminderung von Personalausgaben „subventionieren“. «

Im vergangenen Tätigkeitsbericht wurde an dieser Stelle ebenfalls ein Schlichtungsvorschlag die Kündigung eines Prämiensparvertrages betreffend abgedruckt (Tätigkeitsbericht 2016, Seite 29 f.). In diesem Fall war jedoch die höchste Prämienstufe noch nicht erreicht worden. Der Ombudsmann hatte hierzu entschieden, dass der Sparvertrag bis zum Erreichen der Höchstprämie fort-

geführt werden müsse, da der Sparkasse aufgrund der Prämienvereinbarung eine ordentliche Kündigung bis dahin nicht zustehe. Nach Bekanntwerden dieser unter den Ombudsmännern unumstrittenen Rechtsauffassung sahen die Sparkassen von weiteren Kündigungen von Prämiensparverträgen, in denen die höchste Prämienstufe noch nicht erreicht worden ist, ab.



**„Auch eine harte Auseinandersetzung muss fair sein: Schlichtung steht für Fairness in der Kundenbeziehung.“**  
(Hans-Peter-Schmieszek)

## 2. Kontoführung

Am zweithäufigsten waren Schlichtungsanträge zum Themenkomplex der Kontoführung zu verzeichnen. Hierzu gingen im Berichtsjahr 2017 insgesamt 566 Schlichtungsanträge ein. Eingeschlossen sind hier 33 Anträge von Verbrauchern hinsichtlich der Einrichtung oder Fortführung eines Bürgerkontos oder ZKG-Basiskontos.

### 2.1. Bürgerkonto und ZKG-Basiskonto

Schlichtungsanträge von Verbrauchern hinsichtlich der Einrichtung oder Fortführung eines Guthabenkontos gehen – nicht erst seit Einführung des Zahlungskontengesetzes (ZKG) – stetig zurück. Lediglich 28 Schlichtungsanträge zum Bürgerkonto und 5 Schlichtungsanträge zum ZKG-Basiskonto gingen hierzu im Jahr 2017 in der DSGVO-Schlichtungsstelle ein.

Das ZKG verpflichtet seit dem 19. Juni 2016 jedes Institut, das Zahlungskonten für Verbraucher anbietet, Basiskontoverträge abzuschließen. Danach hat nunmehr

jeder Verbraucher mit rechtmäßigem Aufenthalt in der Europäischen Union einen Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages (§ 31 ZKG). Eine Ablehnung der Kontoführung kann nur aus den in den §§ 35 bis 37 ZKG abschließend genannten Gründen erfolgen, eine Kündigung des Basiskontovertrags nur unter den Voraussetzungen des § 42 ZKG.

Von den im Jahr 2017 abschließend bearbeiteten 29 Schlichtungsanträgen zum Bürgerkonto bzw. ZKG-Zahlungskonto wurden 11 Anträge von den Antragstellern wieder zurückgezogen. Von den übrigen 18 Schlichtungsverfahren endeten 15 Verfahren zugunsten der Antragsteller. Der Großteil dieser Verfahren konnte bereits dadurch erledigt werden, dass die Sparkasse in ihrer Stellungnahme erklärte, dem Antragsteller das gewünschte Girokonto auf Guthabenbasis einzurichten oder die Kontokündigung zurückzunehmen. Daher mussten die Ombudsmänner in diesem Bereich nur sehr selten tätig werden. Wenn sie schlichten mussten, dann insbesondere in eher heikleren Fällen, wie dem Folgenden:

#### » **Schlichtungsvorschlag:**

- 1. Ich schlage die Umwandlung des Kontos des Antragstellers in ein Online-Konto und sodann seine Fortführung vor.**
- 2. Soweit der Antragsteller künftig eine Filiale aufsuchen muss, nutzt er andere Filialen als die Filiale H.**

#### **I.**

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Sparkasse hat das Basiskonto Nr. xxx des Antragstellers mit Schreiben vom 11.05.2017 unter Berufung auf § 42 Absatz 3 Nummer 1 Zahlungskontengesetz (ZKG) gekündigt zum 18.07.2017.

Die Sparkasse trägt vor, der Antragsteller sei wiederholt in der Filiale H. durch ungebührliches Verhalten gegenüber Mitarbeitern aufgefallen. Beschwichtigungsversuche sowie Gesprächsangebote habe er abgelehnt. Vielmehr habe er daraufhin wiederholt Beleidigungen ausgesprochen und Mitarbeiter u. a. als Scheißfaschisten betitelt.

Der Antragsteller bestreitet dies. Er trägt vor, er habe nicht wiederholt Beleidigungen ausgesprochen und Mitarbeiter auch nicht als Scheißfaschisten bezeichnet. Er habe lediglich die zum Zeitpunkt seines Besuches in der Filiale herrschende angespannte Atmosphäre ansprechen wollen. Es sei nur ein Schalter geöffnet gewesen, weshalb es auch für andere Kunden zu langer Wartezeit gekommen sei. Dass es hierbei zu einer offensichtlich

missverstandenen Situation und der Kündigung des Kontos gekommen ist, bedauere er.

Ein neues Konto wäre für ihn wegen seiner Blindheit mit besonders hohem Aufwand verbunden. Er bietet an, statt der Filiale H. zur Erledigung seiner Angelegenheiten künftig andere Filialen in seiner Nähe zu nutzen oder auch das Internet.

#### **II.**

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Ich zweifle nicht daran, dass der Antragsteller Sparkassenmitarbeiter als Scheißfaschisten bezeichnet hat und dass er nicht das erste Mal solchen gegenüber ausfällig geworden ist. Die Bezeichnung als Scheißfaschist ist herabsetzend und ehrkränkend. Ist schon „Scheißkerl“ als Fäkalkonnotation beleidigend, unterstellt die Bezeichnung Faschist dem Angesprochenen menschenverachtendes und moralisch verwerflichstes Tun. Das ist Angriff auf die Ehre pur und strafbar nach § 185 Strafgesetzbuch als Beleidigung.

Die Tatsache als solche, juristisch gesprochen die Verwirklichung des objektiven Tatbestands, ergibt sich zu meiner Überzeugung aus der E-Mail der Angestellten G. vom 21.03.2017. So etwas erfindet jemand im Arbeitsleben nicht aus der hohlen Hand und wendet sich nicht mit einer Erfindung an eine vorgesetzte o.ä. Stelle.

Da der Antragsteller ersichtlich weiß, was er tut, und weiß, was er sagt, handelte er auch vorsätzlich. Seine Einlassung vom Entstehen einer offensichtlich missverstandenen Situation ist windelweich und begnügt sich mit der Andeutung, dass halt die anderen was falsch verstanden haben müssen. Mir fällt nur nichts ein, was man an den Kopf geworfen bekommen kann, um es dann als das Wort „Scheißfaschist“ falsch zu verstehen.

Neben der strafbaren Handlung setzt das ZKG aber als Voraussetzung der Zulässigkeit einer Kündigung seitens des Instituts auch eine schwerwiegende Verletzung der Interessen des kontoführenden Instituts voraus unter der Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und eine Abwägung der Interessen beider Vertragsteile.

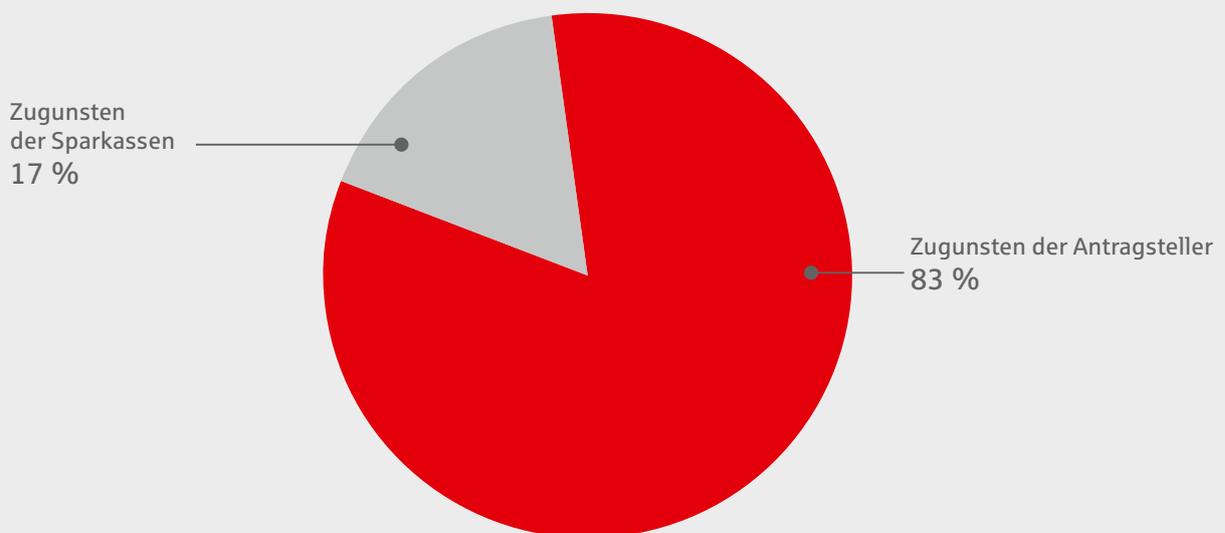
Beleidigung von Mitarbeitern kann die Interessen einer Sparkasse schwerwiegend verletzen. Es besteht nämlich eine Schutzpflicht des Arbeitgebers für seine Arbeitnehmer und die sind ihrerseits nicht verpflichtet, sich als Watschenmänner und -frauen missbrauchen zu lassen von warum auch immer verärgerten Kunden. Hier sind leider – weil mir deshalb die konkrete Subsumtions- und damit Arbeitsgrundlage fehlt – die Vorgeschichte, wiederholte Pöbeleien und wiederholte Beleidigungen, nur pauschal und blanketthaft seitens der Sparkasse in den Raum gestellt. Tatsachen müssen genannt werden, wir

sind alle nicht in einem Mädchenpensionat – des 19. Jh. –, damit daraus der Schluss gezogen werden kann: Das ist beleidigend, das war wiederholt beleidigend, das überschreitet die – strafbare – einmalige verbale Entgleisung aus Wut oder was auch immer, hier ist nicht nur einmalig und vorübergehend die gepflegte Ruhe und Atmosphäre einer Filiale gestört worden, sondern die Sache ist eine schwerwiegende Interessenverletzung. Das Gesetz erlaubt nicht nur, hier Ross und Reiter und begangene Fouls zu nennen, sondern setzt dies direkt voraus.

Weil ich die vom Gesetz vorgeschriebene Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und die Interessenabwägung nicht zuverlässig vornehmen kann – mit ziemlicher Wahrscheinlichkeit zu Lasten des Antragstellers – schlage ich eine Lösung vor, bei der Situationen wie in der Vergangenheit weitgehend vermieden werden können.

Ob der Antragsteller sich bei Frau G. und Herrn M. entschuldigt, will ich ihm überlassen, wenn auch jenseits eines Schlichtungsvorschlags empfehlen. Ich bin kein Freund, derartiges in „Auflagen“ zu fassen. Wenn eine Entschuldigung nicht aus freier Einsicht erfolgt, kommen nur gedrechselte Verwindungen raus – die erneut verärgern und das soll und muss nicht sein. «

#### Ausgang der Schlichtungsverfahren zum Bürgerkonto und ZKG-Basiskonto im Jahr 2017\*



\*Ohne zurückgenommene Schlichtungsanträge

## 2.2. Pfändungsschutzkonto (P-Konto)

Schlichtungsanträge zum P-Konto kamen im Jahr 2017 häufiger vor, da die gesetzlichen Regelungen hierzu sehr komplex und nicht einfach zu durchdringen sind.

Seit 2012 kann jeder Bank- und Sparkassenkunde verlangen, dass sein Girokonto als ein sogenanntes „Pfändungsschutzkonto“ – kurz: „P-Konto“ – geführt wird (§ 850k Abs. 7 Satz 2 ZPO). Damit erhält der Kontoinhaber – unabhängig von der Art seiner Einkünfte – einen automatischen Pfändungsschutz in Höhe des Grundfreibetrages von derzeit 1.133,80 Euro je Kalendermonat. Besondere Verpflichtungen des Kontoinhabers, z. B. gesetzliche Unterhaltsverpflichtungen, können zu einer Erhöhung dieses geschützten Betrags führen.

Zu Streitfällen kommt es häufig dann, wenn von dem P-Konto Beträge an den/die Pfändungsgläubiger ausgekehrt werden. Nach § 850k Abs. 1 Satz 3 ZPO kann pfändungsgeschütztes Guthaben, über das der Schuldner im jeweiligen Kalendermonat nicht verfügt hat, einmal in

den Folgemonat übertragen werden. Ein weiteres Übertragen in den übernächsten Monat ist nicht möglich. Insbesondere das Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) vom 4. Dezember 2014 (Az. IX ZR 115/14) hat in diesem Zusammenhang zur Verwirrung und Vermengung mit dem sogenannten Monatsanfangsproblem sowie zu einer falschen Einschätzung der Gesetzeslage geführt. In dem nachfolgend exemplarisch aufgeführten Fall versucht der Ombudsmann, dem Antragsteller die wesentlichen Grundsätze dieser komplizierten Regelungen der §§ 850k Absatz 1, 835 Absatz 4 Zivilprozessordnung (ZPO) verständlich zu machen.

Diese Ansicht wurde zwischenzeitlich durch den BGH bestätigt, der das missverständliche Judikat aus Dezember 2014 in seinem Urteil vom 19. Oktober 2017 (Az. IX ZR 3/17) hinsichtlich der nur einmaligen Übertragungsmöglichkeit von nicht genutztem pfändungsgeschützten Guthaben klargestellt hat (vgl. hierzu Sudergat, EWiR 2018, 1f.).

» **Schlichtungsvorschlag:**  
**Der Antragsteller akzeptiert die im August 2017 von seinem bei der Sparkasse geführten Girokonto vorgenommene Auskehrung von 477,72 € an die XY-Inkasso.**

I.  
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Sparkasse führt für den Antragsteller das Girokonto Nr. xxx als Pfändungsschutzkonto (P-Konto). Das Guthaben ist für die Fa. XY Inkasso gepfändet. Am 30.06.2017 ist dem Konto die Überweisung der dem Antragsteller zustehenden Erwerbslosenrente in Höhe von 565,64 € gut geschrieben worden. Am 02.08.2017 hat die Sparkasse an die Gläubigerin 477,72 € ausgekehrt. Nach Ansicht des Antragstellers ist das mit §§ 850k Abs. 1, 835 Abs. 4 ZPO nicht vereinbar. Die Sparkasse meint, sie habe das Konto korrekt geführt.

II.  
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

1. Die Sparkasse hat das P-Konto des Antragstellers nach den gesetzlichen Vorgaben geführt. Dabei ist insbesondere § 835 Abs. 4 S. 1 ZPO beachtet. Der Antragsteller verkennt, dass aus dieser Vorschrift nicht abzuleiten ist, dass jedes aus einem zum Monatsende erfolgenden Zahlungseingang gebildete Guthaben in den übernächsten Monat übertragen wird; es ist nicht so, dass ein

dem Konto gut geschriebener Betrag mindestens zwei Monate lang verfügbar sein muss.

a) § 835 Abs. 4 ZPO sollte die sog. Monatsendproblematik abmildern, die sich daraus ergeben hatte, dass nach § 850k Abs. 1 S. 1 ZPO ein im laufenden Monat aus dem Vergleich von Eingängen und Ausgaben resultierender Überschuss in den Folgemonat übertragen wird und dann den gesetzlichen Pfändungsfreibetrag erhöht. Das führt bei zum Monatsende eingehenden, zum Verbrauch im Folgemonat bestimmten Zahlungen (häufig Rente oder soziale Unterstützungsleistungen) dazu, dass der Saldo des Eingangsmonats gewissermaßen verzerrt wird; es kann auch dazu führen, dass zusammen mit dem vorhandenen Guthaben die Freibetragsgrenze überschritten wird, so dass der übersteigende Teil des Guthabens von der Pfändung erfasst ist. Dem hat der Gesetzgeber dadurch entgegengewirkt, dass er in § 835 Abs. 4 S. 1 ZPO eine Auszahlungssperre verfügte, so dass der an sich gepfändete Betrag dem Vormonatguthaben zugerechnet wird. Die Auszahlungssperre nach § 835 Abs. 3 ZPO betrifft jedoch nur den die Freibetragsgrenze übersteigenden und damit pfändbaren Betrag. Dieser wird dem aus dem Vormonat übertragenen, nach § 850 Abs. 1 S. 2 ZPO unpfändbaren Guthaben zugeschlagen. Das bewirkt, dass das gesamte Guthaben – auch soweit die Pfändung es erfasst hat – im Folgemonat der Regelung in § 850k Abs. 1 S. 2 ZPO unterliegt und dem Kontoinhaber zur Verfügung steht. Ist dieser Schutzzeitraum verstrichen, steht der Teil des Guthabens, der am Ende des Folgemonats nicht verbraucht ist, dem Vollstreckungsgläubiger zu und ist von der Sparkasse an ihn abzuführen.

b) Diese Rechtslage ist nicht einfach zu überschauen und gibt in der Praxis immer wieder Anlass zu Unstimmigkeiten zwischen der kontoführenden Sparkasse und dem Kontoinhaber. Der Komplexität des Regelungszusammenhangs wird auch die vom Antragsteller angesprochene BGH-Rechtsprechung, insbesondere das Urteil vom 04.12.2014, nicht ohne weiteres gerecht. Die Entscheidungsgründe können dahin verstanden werden, dass jede Überweisung zwei Monate lang dem Kontoinhaber zur Verfügung steht und dem Gläubiger entzogen ist, wogegen § 835 Abs. 4 S. 1 ZPO voraussetzt, dass sich aus einer Überweisung ein pfändbares Guthaben ergeben hat, welches an sich sofort an den Gläubiger ausgekehrt werden müsste. Nur insoweit ist das Auszahlungsverbot und die durch § 850k Abs. 1 S. 2 ZPO erfolgende Freigabe des Guthabens in voller Höhe für den Verbrauch durch den Kontoinhaber notwendig, wobei diese Freigabe übereinstimmend mit § 835 Abs. 1 S. 4 ZPO bis zum Ablauf des Folgemonats befristet ist. Im Fall des Antrag-

stellers kommt § 835 Abs. 4 ZPO nicht zum Zuge, weil das auf dem Konto Nr. xxx vorhandene Guthaben den Pfändungsfreibetrag nicht überschritten hat. Daher hat die Sparkasse sich zutreffend auf § 850k Abs. 1 ZPO gestützt.

2. Der Antragsteller mag insoweit auch bedenken, dass die Sparkasse hier gewissermaßen „zwischen den Fronten“ steht. Sie ist sowohl dem Kunden und Kontoinhaber wie dem Vollstreckungsgläubiger gegenüber verpflichtet, den Vollstreckungsschutz strikt zu beachten. Weicht sie von dessen Vorgaben zugunsten des Kontoinhabers und Schuldners ab, ist das für den Gläubiger unbeachtlich und trifft ebenso die Sparkasse wie eine zu enge Anwendung der Schutzbestimmungen, welche der Schuldner nicht gegen sich gelten lassen muss. Daher hätte der Antragsteller die Auszahlungssperre auch dann nicht als gegen ihn persönlich gerichtete Maßnahme der Sparkasse verstehen dürfen, wenn ich seiner Meinung gefolgt wäre. «

### 2.3. Kontoführungsentgelte

Aufgrund des anhaltend niedrigen Zinsniveaus ist den Sparkassen eine Deckung der durch die Kontoführungsleistungen verursachten Kosten durch eine Querfinanzierung aus anderen Geschäftsbereichen erzielten Erträgen kaum mehr möglich. Daher kamen die Sparkassen im Jahr 2017 nicht umhin, ihre Girokontenmodelle umzustellen und die nach § 675f Abs. 4 BGB zulässigen Kontoführungsentgelte den wirtschaftlichen Gegebenheiten ihres Geschäftsbetriebes anzupassen.

§ 675 g BGB sieht ein Verfahren zur Änderung der Bedingungen vor, welche ein Zahlungsdienstleister mit einem Kunden für die Erbringung der Vertragsleistungen

vereinbart hat. Nr. 17 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Sparkassen (AGBSp) sehen eine Änderung der Leistungserbringungsentgelte vor. Lehnt der Kunde die angebotene Änderung des Zahlungsdienstleistungsvertrags ab, verbleibt der Sparkasse die Möglichkeit, den Vertrag nach Maßgabe des § 675h Abs. 2 BGB i. V. m. Nr. 26 Abs. 1 der AGBSp zu kündigen.

Die Erhöhung der Kontoführungsgebühren stieß nicht immer auf Verständnis bei den Kunden. Mit den in der Schlichtungsstelle eingereichten Schlichtungsanträgen versuchten einzelne Kunden zu erreichen, dass ihr Konto zu den bisherigen Bedingungen fortgeführt wird.

» **Schlichtungsvorschlag:**  
**Der Antragsteller nimmt seinen Widerspruch gegen die Änderung der Kontoführungsbedingungen zurück.**

I.  
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Seit dem 11.04.2011 führt der Antragsteller ein Girokonto bei der Sparkasse, das zunächst als „S-Plus-Konto“ geführt, am 19.01.2017 schließlich in ein „S-direct-Konto“ umgewandelt wurde. Der Antragsteller zahlte bisher keinerlei Kontoführungsgebühren.

Am 21.07.2017 informierte die Sparkasse den Antragsteller, dass sie künftig sein Konto als „R-Konto“ wei-

terzuführen beabsichtige, einem – wie bisher – online-Konto mit zusätzlichen Angeboten, aber auch einer Kontoführungsgebühr von 4,90 €/monatlich.

Auf die Widerspruchsmöglichkeit für den Antragsteller bzw. seine Kündigungsmöglichkeit wurde ebenfalls hingewiesen.

Der Antragsteller widersprach der Änderung der Kontoführungsbedingungen, akzeptierte die einseitige Änderung durch die Sparkasse nicht und legte Wert auf die Fortsetzung der bisher unentgeltlichen Kontoführung.

Daraufhin kündigte die Antragsgegnerin den Girokonto-Vertrag mit Schreiben vom 10.10.2017.

Die Sparkasse ist der Ansicht, Nr. 26 der Allgemeinen Sparkassenbedingungen und die geänderte generelle Marktsituation für Finanzdienstleistungen berechtige sie zur Kündigung. Der Antragsteller sieht dies anders, da auch er bei Darlehensverträgen nicht einfach kündigen könne, wenn sich „der Markt“ ändere. Eine geänderte Marktlage gehöre zum unternehmerischen Risiko.

## II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Die Sparkasse war zur Kündigung gem. §§ 675 g, 675h BGB in Verbindung mit Nr. 17 Abs. 6 und Nr. 26 Abs. 1 der Allgemeinen Sparkassenbedingungen (AGBSp) berechtigt.

Nr. 17 Abs. 6 der AGBSp regelt, dass Änderungen des Girovertrags mindestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt in Textform angeboten werden müssen. Die Frist von zwei Monaten wurde eingehalten, ebenso die Textform.

Nr. 26 Abs. 1 der AGBSp gestatten dem Finanzdienstleister die Kündigung eines Girovertrages unter folgenden Voraussetzungen:

- Girovertrag auf unbestimmte Zeit,
- Keine abweichende Vereinbarung,
- Vorliegen eines sachgerechten Grundes,
- Mindestens 2 Monate im Voraus.

Diese Voraussetzungen liegen hier vor.

Der Girovertrag zwischen Antragsteller und Antragsgegnerin wurde auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Eine abweichende Vereinbarung liegt nicht vor; zwar verweist der Antragsteller darauf, dass bei Eröffnung des Kontos ein Mitarbeiter der Antragsgegnerin ihm versichert habe, er müsse für das Girokonto nichts bezahlen. Dies wurde für die ersten Jahre nach 2011 auch so durchgeführt; die Sparkasse hatte das eigentlich entgeltlich zu führende Konto (unzutreffende Eingruppierung durch die Sparkasse) auch noch Anfang 2017 umgeändert in ein Konto, das ohne Entgelt geführt werden konnte. Allerdings ist die Zusicherung eines Mitarbeiters der Antragsgegnerin aus dem Jahr 2011 nicht als „Ewigkeits-Garantie“ zu verstehen, sondern immer

nur bezogen auf die damals geltenden Marktbedingungen. Änderten sich diese erheblich, so konnte auch der Antragsteller nicht erwarten, dass diese Zusicherung „ohne Ende“ gelten werde. Durch die Kündigung steht es dem Antragsteller nun frei, sich nach einem „entgeltfreien“ Finanzdienstleister umzusehen. Das Verhalten der Sparkasse hat gezeigt, dass sie durchaus versucht hat, die unentgeltliche Kontoführung sicherzustellen (Anfang 2017), schließlich aber dies nicht mehr gewährleisten konnte.

Damit in Zusammenhang steht, dass die Sparkasse einen sachgerechten Grund geltend machen kann. Anders als Nr. 26 Abs. 2 AGBSp erfordert die fristgerechte Kündigung keinen „wichtigen Grund“ (wäre bei fristloser Kündigung Voraussetzung), sondern nur einen „sachgerechten Grund“. In der Rechtsprechung und Literatur sind Zweifel an der Kündigung dann aufgetaucht, wenn z. B. der Finanzdienstleister sozial schwache Kunden „aussortieren“ möchte, obwohl er nach Landesgesetzen zur Führung eines Girokontos verpflichtet gewesen wäre. Ein derartiger Fall liegt hier nicht vor: Die krisenhafte Marktsituation im Finanzdienstleistungsgeschäft ist ein „sachgerechter Grund“, um die unentgeltliche Kontoführung in eine entgeltliche Variante umzuändern. In einer Entscheidung vom 05.05.2015 (XI ZR 214/14) hat der Bundesgerichtshof die Wichtigkeit dieses „sachgerechten Grundes“ betont und klargestellt, dass eine Kündigung durch die Sparkasse unzulässig sei, wenn es keinen sachgerechten Grund gäbe. Anders als im Fall des Bundesgerichtshofes enthält hier Nr. 26 Abs.1 AGBSp die Voraussetzung des sachgerechten Grundes. Damit ist die Gültigkeit dieser Klausel der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht zu beanstanden, ebenso wenig der geltend gemachte sachgerechte Grund.

Die 2-Monatsfrist wurde ebenfalls eingehalten.

Auch § 5 Abs. 2 der Bayerischen Sparkassenverordnung (v. 21.04.2007) ändert daran nichts. Zwar werden die Sparkassen verpflichtet, für natürliche Personen auf Antrag Girokonten auf Guthabenbasis zu führen, jedoch ist keine „Unentgeltlichkeit“ gefordert.

Will der Antragsteller die Vertragsbeziehung mit der Sparkasse fortsetzen, so kann dies nur durch die Annahme des Änderungsgebotes erfolgen. Die Annahme dieses Schlichtervorschlags könnte dies deutlich machen. «

### 3. Zahlungsverkehr

Da die Erbringung und die Nutzung von Zahlungsdiensten eng mit dem Zahlungsdiensterahmenvertrag verknüpft sind, soll dieser Themenkomplex dem der Kontoführung folgen, auch wenn hierzu lediglich 211 Schlichtungsanträge eingegangen sind.

Die Erhöhung der Kontoführungsentgelte durch die Sparkassen nahmen einige Kunden zum Anlass, ihr Konto bei der Sparkasse zu kündigen und zu einem anderen Kreditinstitut zu wechseln. Zu Streitigkeiten kam es dann, wenn die Kunden die ausgegebene Zahlungskarte noch kurz vor dem Kündigungstermin einsetzten. Zwar wurde die Karte zu einem Zeitpunkt

verwendet, als der Kontoführungsvertrag mit der Sparkasse noch nicht beendet war. Gleichwohl werden beim Zahlen mit der Karte nicht immer unmittelbar wirkende Zahlungsvorgänge ausgelöst und auf dem Bezugskonto verbucht. Oftmals unterschreiben die Kunden einen Einsatzbeleg, mit dem sie den Gläubiger der Kaufpreisforderung ermächtigen, den ihm zustehenden Betrag vom Bezugskonto einzuziehen. Auf den Zeitpunkt, zu dem die Lastschrift letztlich präsentiert wird, hat die Sparkasse jedoch keinen Einfluss. Sofern bei Eingang des Lastschriftersuchens der automatisierte Kontenabgleich ergibt, dass ein Bezugskonto nicht (mehr) besteht, hat das ohne weiteres die Rückgabe der Lastschrift zur Folge – wie in dem folgenden Fall:

» **Schlichtungsvorschlag:**  
**Die Antragstellerin sieht davon ab, ihren mit dem Schlichtungsantrag vom 23. Februar 2017 geltend gemachten Anspruch gegen die Sparkasse weiter zu verfolgen.**

I.  
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellerin war Inhaberin eines Girokontos bei der Sparkasse, das sie zum 30. Dezember 2016 im Rahmen eines Wechsels zur XY-Bank gekündigt hatte. Am 29. Dezember 2016 hatte sie bei einer Tankstelle mit der Girocard der Sparkasse bezahlt und einen entsprechenden Lastschriftbeleg unterzeichnet.

In dem Auftrag der XY-Bank vom 25. Oktober 2016, das von der Antragstellerin unterzeichnet war, heißt es u. a.: „Ab dem 30.12.2016 dürfen keine Lastschriften mehr ausgeführt und keine Aufträge mehr angenommen werden.“

Die erst nach Auflösung des Kontos, am 2. Januar 2017, präsentierte Lastschrift wurde von der Sparkasse nicht mehr eingelöst. Daraufhin wurde der offene Rechnungsbetrag per Inkasso eingezogen.

Mit dem Schlichtungsantrag möchte die Antragstellerin erreichen, dass die Sparkasse die Inkassokosten erstat-

tet. Die Sparkasse ist der Auffassung, dass sie sich korrekt verhalten hat.

II.  
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Die Sparkasse hat sich in jeder Hinsicht korrekt verhalten. Auf Grund des Schreibens der XY-Bank, das von der Antragstellerin am 25. Oktober 2016 unterzeichnet worden war, durfte die Sparkasse ab dem 30. Dezember 2016 keine bei ihr eingehenden Lastschriften mehr einlösen. Genau an diese Vorgabe hat sich die Sparkasse gehalten.

Sofern ein Kunde einen Rechnungsbetrag mit einer Lastschrift begleicht, ermächtigt er den Verkäufer (in dem vorliegenden Fall war das die Tankstelle), den in dem Beleg ausgewiesenen Betrag von dem Konto des Kunden einzuziehen. Das Kreditinstitut kann keinen Einfluss darauf nehmen, wann der Lastschrifteinzug vorgenommen wird. Wenn die Antragstellerin also am 29. Dezember 2016 eine Einzugsermächtigung erteilt hatte, dann ist sie – gleichgültig ob bewusst oder unbewusst – das Risiko eingegangen, dass die Tankstelle (über das jeweilige Zahlungssystem) erst nach dem 29. Dezember 2016 die Lastschrift präsentiert. «

Im Bereich des kartengebundenen Zahlungsverkehrs geht es häufig um missbräuchliche Verfügungen abhandengekommener Zahlungskarten. Hierbei stellt sich regelmäßig die Frage, ob der Kunde oder das Institut den

Schaden, der durch die Benutzung der gestohlenen Karte entstanden ist, zu tragen hat. Hierzu nachfolgender Schlichtungsspruch:

» **Schlichtungsvorschlag:**  
**Der Antragstellerin wird vorgeschlagen, ihr mit dem Schlichtungsantrag geltend gemachtes Anliegen nicht weiter zu verfolgen.**

**I.**  
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Antragstellerin wurde am 24.11.2016, vermutlich zwischen 9.30 und 10.45 Uhr, die Geldbörse mit der SparkassenCard entwendet. Sie hatte ihr Fahrzeug um 9.30 Uhr in der Nähe des Einkaufszentrums J. geparkt, um ihrer Außendiensttätigkeit nachgehen zu können.

Durch eine Abhebung von 1.000 EUR am 24.11.2016, welche die Antragstellerin nicht getätigt haben will, wurde ihr Konto um 275,41 EUR überzogen. Sie möchte den Betrag von 1.000 EUR von der Sparkasse erstattet haben.

Die Antragstellerin führt an, dass sie die PIN nach Erhalt sich eingepägt und vernichtet habe. Als Pharmareferentin durchquere sie jeden 2. Donnerstag das Einkaufszentrum J., um die umliegenden Arztpraxen zu besuchen. Durch ihren Firmenwagen und ihr Outfit falle sie in einem sozialen Brennpunkt wie J. auf. Dort habe man ihre PIN bei den Abhebungen ausspähen können.

Die Sparkasse lehnt die Forderung der Antragstellerin ab. Sie beruft sich auf die Bedingungen für die Verwendung der SparkassenCard, insbesondere Abschnitt A. Ziffer II.6. u. 12. Die Bedingungen sehen vor, dass Verfügungen an Geldautomaten von jeder Person getätigt werden können, die im Besitz der SparkassenCard und der persönlichen Geheimzahl sind. Die SparkassenCard war vor dem 24.11.2016 zuletzt im Oktober 2016 benutzt worden.

**II.**  
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

1. Die Antragstellerin hat keinen Anspruch gegen die Sparkasse auf Erstattung von 1.000 EUR. Vielmehr hat diese in selbiger Höhe ein Schadensersatzanspruch gegen die Antragstellerin und somit deren Konto zu Recht belastet. Dies ergibt sich aus dem Beweis des ersten Anscheins. Nach diesen von der Rechtsprechung entwickelten Grundsätzen ist davon auszugehen, dass die Antragstellerin ihre Sorgfaltspflichten aus dem Kar-

tenvertrag verletzt hat und der Anscheinsbeweis durch ihren Vortrag auch nicht erschüttert wurde.

2. Für Verfügungen mit der SparkassenCard verlangt die Sparkasse „starke Kundenauthentifizierungen.“ Dafür sind zwei Elemente erforderlich. Das sind bei der SparkassenCard die Karte und die PIN. Beide lagen nachweislich bei allen Abhebungen vor. Bei nicht autorisierten Zahlungen haftet der Kunde begrenzt. Eine unbegrenzte Haftung besteht in den Fällen, in denen die nicht autorisierten Abhebungen auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln der Karteninhaberin beruhen.

3. Auch wenn völlig unstrittig ist, dass die Antragstellerin die Transaktionen nicht selbst veranlasst hat, so spricht dennoch bei missbräuchlichen Zahlungen unter Verwendung der Geheimnummer (PIN) der Anscheinsbeweis dafür, dass der Karteninhaber mit der Nummer unsorgfältig umgegangen ist, insbesondere dass er die Nummer auf der Karte notiert oder mit dieser gemeinsam verwahrt hat (BGH NJW 2004, 3623; bestätigt durch BGH ZIP 2016, 757). Der Anscheinsbeweis kommt zwar nur dann in Betracht, wenn – wofür die Sparkasse beweispflichtig ist – die Originalkarte eingesetzt wurde (BGH WM 2012, 164), jedoch ist dies vorliegend geschehen.

4. Es wurden keine Umstände dargetan, die den Schluss ermöglichen, dass die Geheimnummer ohne eine Verhaltenspflichtverletzung der Antragstellerin einem Dritten bekanntgeworden ist. Dabei wird überwiegend davon ausgegangen, dass die heute verwandten PIN-Verfahren sicher sind und eine Entschlüsselung der Geheimnummer aus den Kartendaten durch einen Dritten nicht möglich ist.

5. Die Antragstellerin hat zwar vorgetragen, dass sie jeden 2. Donnerstag das Einkaufszentrum J. frequentiere und dort auffalle. Demzufolge müsse jemand die PIN ausgespäht haben. Dieser Vortrag genügt jedoch nicht, um den Anscheinsbeweis zu erschüttern. Die potentielle Möglichkeit des Ausspähens besteht bei allen Kartenbenutzern. Für einen solchen Einwand hätte es eines konkreteren Einwandes bedurft. In diesem Zusammenhang ist anzumerken, dass die SparkassenCard der Antragstellerin letztmalig im Oktober 2016 benutzt wurde. Der zeitliche Abstand zwischen der Abhebung im Oktober und der missbräuchlichen Ende November spricht erfahrungsgemäß gegen ein Ausspähen der PIN. «

#### 4. Kreditgeschäft

Auf den Bereich der Kreditgeschäfte entfielen im Berichtsjahr 516 und damit 24 Prozent aller Schlichtungsanträge. Insbesondere die sogenannten ewigen Rechte zum Widerruf (altrechtlicher) Verbraucherdarlehen nach fehlerhafter Widerrufsbelehrung haben die Schlichtungsstelle auch im Jahr 2017 beschäftigt.

Der Bundesgerichtshofs hat mit Urteil vom 12. Juli 2016 (XI ZR 564/15) entschieden, dass die von den Sparkassen bis Juni 2008 verwendete Widerrufsbelehrung (DSV-Vordruck 191 054.000, Fassung August 2005), wonach die Widerrufsfrist „frühestens mit Erhalt dieser Belehrung“ beginnt und dem Hinweis auf die Dauer der Widerrufsfrist eine Fußnote mit dem Text „Bitte Frist im Einzelfall prüfen“ beigefügt war, nicht den gesetzlichen Anforderungen genügt habe, da sie nicht dem inhaltlichen Deutlichkeitsgebot des § 355 Abs. 2 Satz 1 BGB a.F. entspreche. Der in der Verwendung des Adverbs „frühestens“ liegende Deutlichkeitsmangel ist auch nicht durch die sogenannte Gesetzlichkeitsfiktion des Musters für die Widerrufsbelehrung gemäß Anlage 2 zu § 14 Abs. 1 BGB-InfoV a.F. geheilt worden, weil der Fußnotenverweis „Bitte Frist im Einzelfall prüfen“ zusätzlich Verwirrung stiftete. Diese Rechtsprechung hat der BGH inzwischen mehrfach bestätigt (vgl. Urteil vom 9. Mai 2017, XI ZR 314/15). Ein auf dieser Rechtsprechung begründeter Schlichtungsvorschlag wurde im Tätigkeitsbericht 2016, Seite 23 f., abgedruckt.

Da die unter Verwendung des oben genannten Formulars abgeschlossenen Darlehensverträge etliche Jahre

zurückliegen und größtenteils zwischenzeitlich bereits abgelöst wurden, stellte sich in den den Ombudsmännern im Berichtsjahr vorgelegten Fällen vielfach die Frage der Verwirkung des Widerrufsrechts.

Nach der ständigen Rechtsprechung des BGH setzt die Verwirkung als Unterfall der unzulässigen Rechtsausübung wegen der illoyal verspäteten Geltendmachung von Rechten neben einem Zeitmoment, für das die maßgebliche Frist mit dem Zustandekommen des Verbrauchervertrags zu laufen beginnt, ein Umstandsmoment voraus. Ein Recht ist verwirkt, wenn sich der Schuldner wegen der Untätigkeit seines Gläubigers über einen gewissen Zeitraum hin bei objektiver Beurteilung darauf einrichten darf und eingerichtet hat, dieser werde sein Recht nicht mehr geltend machen, so dass die verspätete Geltendmachung gegen Treu und Glauben verstößt. Zu dem Zeitablauf müssen besondere, auf dem Verhalten des Berechtigten beruhende Umstände hinzutreten, die das Vertrauen des Verpflichteten rechtfertigen, der Berechtigte werde sein Recht nicht mehr geltend machen (BGH, Urteil vom 12. Juli 2016, XI ZR 501/15, Rn. 40 m.w.N.). Der BGH hat in seiner Entscheidung vom 12. Juli 2016 betont, dass gerade bei beendeten Verbraucherdarlehensverträgen das Vertrauen des Unternehmers auf ein Unterbleiben des Widerrufs schutzwürdig sein kann, auch wenn die von ihm erteilte Widerrufsbelehrung ursprünglich den gesetzlichen Vorschriften nicht entsprach (vgl. auch BGH, Urteil vom 11. Oktober 2016, XI ZR 482/15, Rn. 30). So auch in dem nachfolgenden Fall:

» **Schlichtungsvorschlag:**  
**Die Beteiligten verständigen sich darauf, dass die Darlehensverträge Nr. xxx, Nr. xxx und Nr. xxx nicht rückabzuwickeln sind.**

I.  
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Ende Mai und Anfang Juni 2007 schlossen die Antragsteller und die Sparkasse insgesamt drei Darlehensverträge zu Nennbeträgen von 62.000 €, 18.000 € und 40.000 € ab. Den Darlehensverträgen war jeweils eine Widerrufsbelehrung beigefügt.

Obwohl die Darlehen 2012 abgelöst wurden, widerriefen die Antragsteller am 01.03.2016 alle Darlehensverträge. Die Widerrufsfrist habe wegen fehlerhafter Widerrufsbelehrung nicht zu laufen begonnen. Die Widerrufsbelehrung enthalte einige höchstrichterlich schon fest-

gestellte Fehler. Nach der BGH-Rechtsprechung sei das Widerrufsrecht auch nicht verwirkt.

Die Sparkasse entgegnet, angesichts der Tatsache, dass die Vertragsschlüsse nahezu neun Jahre zurückliegen und seit 2012 abgelöst sind, seien alle Voraussetzungen für die Verwirkung des Widerrufsrechts gegeben.

II.  
Der Schlichtungsvorschlag beruht im Wesentlichen auf folgenden Erwägungen:

Nach den gegenseitigen Stellungnahmen der Beteiligten scheint es wohl im Wesentlichen unstrittig zu sein, dass die erteilten Widerrufsbelehrungen nicht ordnungsgemäß waren. Diese Auffassung besteht hier wohl zu Recht. Zwar könnte dem deutlichen Fehler des nicht exakt bezeichneten Beginns der Widerrufsfrist („frühestens“) die Wirkung für die gesamte Widerrufsbelehrung noch genommen werden, wenn die Belehrung insgesamt

sich mit ganz marginalen Abweichungen an den damals gültigen Mustertext gehalten hätte. Auch der damals gültige Mustertext sah ja die von der Rechtsprechung als undeutlich bezeichnete Beschreibung des Fristbeginns als „frühestens...“ vor. In den verwendeten Widerrufsbelehrungen sind aber relevante Abweichungen vom Mustertext enthalten. Insbesondere wird mit der Fußnote zu 2) und deren Ausfüllung „Frist im einzelnen überprüfen“ trotz ihrer Stellung bei der Unterschrift des Sparkassenmitarbeiters beim Verbraucher die Unsicherheit erweckt, er müsse die Frist noch im Einzelnen selbst nachprüfen (vgl. dazu BGH vom 12.07.2016, Az. XI ZR 564/15). Die Sparkasse kann sich hier also nicht auf die Gesetzesfiktion der Belehrungen berufen.

Allerdings ist nach meiner Auffassung die Ausübung des Widerrufsrechts in der Tat verwirkt. Zur Verwirkung hat der BGH u. a. in seinen Urteilen vom 12.07.2016 (a.a.O) und vom 11.10.2016 (Az. XI ZR 482/15) Ausführungen gemacht. Er hat dabei immer betont, dass die Feststellung oder Verwerfung einer Verwirkung nach § 242 BGB nur auf Grund einer Gesamtschau aller Umstände getroffen werden könne, die alleinige Aufgabe des Tatrichters ist. Die Revision kann nur überprüfen, ob diese Gesamtschau auf tragfähiger Tatsachengrundlage beruht und nicht gegen Denkgesetze oder Erfahrungssätze verstößt oder von falschen Wertungsmaßstäben ausgeht.

Bei dieser Gesamtschau sehe ich zunächst die lange Zeit, die seit Abschluss der Verträge verstrichen ist. Dies kann hier sehr gut die Anforderungen an das Zeitmoment erfüllen. Allein die vertragsgemäße Erfüllung der Darlehensverträge über lange Zeit ohne Geltendmachen des Widerrufs könnte allerdings nicht das nötige Vertrauen des Darlehensgebers begründen, der Darlehensnehmer werde sein Widerrufsrecht nicht mehr ausüben. Hier kommt als besonderer Umstand, der dieses Vertrauen der Sparkasse als Vertragspartner nach sich ziehen kann, aber hinzu, dass die Verträge seit mehreren Jahren abgelöst sind.

Zur Ablösung ist von den Beteiligten nichts Näheres ausgeführt. Ich gehe aber davon aus, dass – wie üblich – die Ablösung auf Wunsch der Antragsteller erfolgte, um eine passendere Umfinanzierung zu erreichen. Gerade

bei Vertragseinwirkungen auf Wunsch der Verbraucher hat aber der BGH sehr wohl angedeutet, dass dies ein Umstandsmoment für die Verwirkung darstellen könne (XI ZR 482/15). Zu der in dem dortigen Fall zur Debatte stehenden Abänderung des Vertrags zur vorzeitigen Beendigung hat er dann allerdings ausgeführt, dass der abgeänderte Vertrag immer noch der ursprüngliche Vertrag sei, der immer noch widerrufsbelastet sei. Hier liegt es anders. Durch die Ablöse, also wohl Übernahme der Verträge durch andere Finanzierungsinstitute, sind die Verträge mit den Antragstellern endgültig beendet. Wann, wenn nicht in solch einem Fall, soll denn ein Vertrauen des Darlehensgebers begründet sein, die „Sache“ sei für ihn ein für alle mal abgeschlossen, irgendwelche Rechte oder Verpflichtungen daraus können nicht mehr bestehen, geschweige denn ausgeübt werden.

Im Übrigen meine ich, auch wenn der BGH das ablehnt, dass die Schwere einer Vertragspflichtverletzung sehr wohl für die Gesamtbeurteilung der Verwirkung eine Rolle spielen kann. Es ist im Rahmen des § 242 BGB, der grundsätzlich auf einen letztendlichen Ausgleich sonst nicht mehr zu berücksichtigenden Rechtspositionen abzielt, ein Unterschied – dafür spricht m.E. schon das allgemeine Gerechtigkeitsempfinden –, ob das Gleichgewicht der Rechte und Pflichten eklatant oder nur marginal gestört ist. Konkret angewandt meine ich, dass es sehr wohl einen Unterschied macht, ob eine Widerrufsbelehrung ganz unterblieben ist oder etwa mit einem völlig untauglichen Text erfolgte oder ob in der Belehrung im Prinzip alle wichtigen Hinweise in der gebotenen Form enthalten sind und die Fehlerfreiheit der Belehrung nur an kleinen Abweichungen vom Muster scheitert. Bei den schwereren Vertragspflicht-/Belehrungsverletzungen erscheint es nach Treu und Glauben angemessen, die „Wohltat“ des Instituts der Verwirkung sehr restriktiv zu handhaben. Bei nur geringfügigen Verstößen muss das auch in § 242 BGB mitverankerte ausgleichende Gerechtigkeitsempfinden dazu führen, Verwirkung leichter/früher anzunehmen.

Aus dieser von mir getroffenen Gesamtschau der Umstände halte ich die Ausübung des Widerrufsrechts hier für verwirkt. «

Mit Beschlüssen vom 27. September 2016 (Az. XI ZR 309/15 und XI ZR 99/16) und 24. Januar 2017 (Az. XI ZR 66/16), mit denen Nichtzulassungsbeschwerden zurückgewiesen worden sind, hat der BGH hingegen die Fehlerfreiheit der Widerrufsbelehrungen in den von den Sparkassen zwischen Juli 2008 und Juni 2010 verwendeten Mustern des Deutschen Sparkassenverlags Nr. 191 054.000, Nr. 191 055.000 und Nr. 191 057.000 (jeweils Fassung Juli 2008) bestätigt, da sie den gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Die Verwendung der Fußnoten „Nicht für Fernabsatzgeschäfte“ und „Bezeichnung des konkreten Geschäfts, z. B. Darlehensvertrag vom ...“ hält der BGH ebenso für unbedenklich wie einen überflüssigen Zusatz über „Finanzierte Geschäfte“.

In einem weiteren Urteil vom 22. November 2016 (XI ZR 434/15) hat der BGH – in Übereinstimmung mit den Senatsurteilen vom 23. Februar 2016 (XI ZR 549/14 und

XI ZR 101/15) – entschieden, dass die unter Benutzung des von den Sparkassen verwendeten Formulars des Deutschen Sparkassenverlags Nr. 192 643.000 (Fassung Juni 2010) erteilte Widerrufsinformation ebenfalls den maßgeblichen gesetzlichen Anforderungen genügt. In dem vom BGH geurteilten Fall war die Widerrufsfrist gleichwohl nicht angelaufen, weil in einem Klammerzusatz die Angabe der für die Sparkasse zuständigen Aufsichtsbehörde als Pflichtangabe aufgeführt ist und im Darlehensvertrag diese Angabe fehlte. Damit wurden – so der BGH – nicht sämtliche vertraglichen Bedingungen erfüllt, um die Widerrufsfrist in Gang zu setzen. Nach dieser höchstrichterlichen Rechtsprechung hatte auch der Ombudsmann in dem nachfolgenden Fall die Wirksamkeit des Widerrufs festzustellen. Beim Abdruck des Schlichtungsvorschlages wurde auf die umfangreichen Ausführungen zum Rückgewährschuldverhältnis unter Nr. II. 3. verzichtet.

» **Schlichtungsvorschlag:**  
**Die Sparkasse stimmt einer Rückabwicklung des Darlehensvertrags xxx mit Wirkung zum 10. April 2017 zu und berechnet (ohne Anerkennung einer Rechtspflicht) nach erklärter Aufrechnung den ihr zustehenden Anspruch auf einen Rückabwicklungssaldo nach Maßgabe von II. 3.**

**I.**  
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Antragsteller hatte am 18. Januar 2011 mit der Sparkasse den Immobiliendarlehensvertrag xxx über einen Nennbetrag von 94.400,00 € abgeschlossen. Für den Vertrag hatte die Sparkasse das Formular 192 643.000, Fassung Juni 2010, genutzt. Mit Schreiben vom 7. April 2017 hat der Antragsteller den Widerruf seiner Vertragserklärung unter Hinweis auf BGH v. 22.11.2016, XI ZR 434/15, erklärt.

Die Sparkasse ist der Auffassung, dass die dem Antragsteller erteilte Widerrufsinformation wirksam gewesen sei, weil das Europäische Standardisierte Merkblatt Bestandteil des Darlehensvertrags geworden sei und die zuständige Aufsichtsbehörde unter Nr. 18 des Merkblatts angegeben war.

**II.**  
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

1. Der Antragsteller hat seine Vertragserklärung wirksam widerrufen.

Der Bundesgerichtshof (BGH) hat in dem von dem Antragsteller angeführten Urteil eine unter Benutzung des von der Sparkasse verwendeten Formulars 192 643.000, Fassung Juni 2010, erteilte Widerrufsbelehrung zwar für wirksam gehalten. Da jedoch in einem Klammerzusatz die Angabe der Aufsichtsbehörde als Pflichtangabe aufgeführt ist und im Vertragstext diese Angabe fehlt, wurden nicht sämtliche vertragliche Bedingungen erfüllt, um die Widerrufsfrist in Gang zu setzen. Diese Voraussetzungen liegen entgegen der Auffassung der Sparkasse unter Zugrundelegung der Entscheidungsgründe des BGH (Rn. 30 der Gründe am Ende) vor. Die Angabe der zuständigen Aufsichtsbehörde in dem Europäischen Standardisierten Merkblatt reicht nicht aus, um die im Rahmen der Widerrufsinformation zusätzlich eingegangene Informationspflicht zu erfüllen. Bei dem Merkblatt handelt es sich um eine vorvertragliche, nach § 491a des Bürgerlichen Gesetzbuchs vorgeschriebene Information. Nach Auffassung des BGH muss die Information in der für gesetzliche Pflichtangaben vorgeschriebenen Form bei Vertragsschluss erfolgen.

2. Die vorstehend dargelegte Rechtsauffassung hilft dem Antragsteller nur bedingt weiter, denn die Sparkasse ist nicht vorleistungspflichtig, sodass der Darlehensnehmer zunächst die von ihm nach § 357 Abs. 1 Satz 1 BGB (in der zurzeit des Widerrufs geltenden Fassung) i.V. mit §§ 346 ff. BGB geschuldete Leistung in einer den Annahmeverzug begründenden Art und Weise der Sparkasse anbieten muss (vgl. BGH v. 21.2.2017, XI ZR 467/15, WM 2017, 906; v. 14.3.2017, XI ZR 442/16, WM 2017, 849). Die Sparkasse befindet sich insbesondere nicht in Annahmeverzug, weil der Antragsteller die von ihm geschuldete Leistung noch nicht angeboten hat.

Nach der Rechtsprechung des BGH ist im Übrigen eine Klage, mit der festgestellt werden soll, dass ein Widerruf wirksam erklärt worden ist, auch unzulässig. Dem Verbraucher ist es nach Auffassung des BGH ohne weiteres möglich, seinen Rückabwicklungsanspruch der Höhe nach zu ermitteln, indem er die Zins- und Tilgungsleistungen addiert und sich hinsichtlich der herauszugebenden Nutzungen auf die widerlegliche Vermutung beruft, wonach der Darlehensgeber aus den empfangenen Leistungen Nutzungen in Höhe von 2,5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz gezogen hat (BGH v. 24.1.2017, XI ZR 183/15; v. 21.2.2017, XI ZR 467/15, WM 2017, 906;

v. 14.3.2017, XI ZR 442/16, WM 2017, 849). Daran fehlt es bislang.

3. Der Schlichtungsvorschlag geht davon aus, dass die Sparkasse bei einem wirksam erklärten Widerruf auch ohne eine bestehende rechtliche Verpflichtung bereit ist, nach erklärter Aufrechnung den ihr zustehenden Rückabwicklungssaldo zu berechnen.

Der wirksam erklärte Widerruf hat die Vertragsbeziehung in ein Rückabwicklungsverhältnis umgewandelt. ... «

In seinem Urteil vom 22. November 2016 hat sich der BGH allerdings nicht dazu geäußert, wie die vertraglichen „Pflichtangaben“ dem Verbraucher zu übermitteln sind. Erst in seiner Entscheidung vom 4. Juli 2017 (XI ZR 741/16) hat der BGH dazu ausgeführt, dass die – gesetzlich gebotenen oder vertraglich vereinbarten – Pflichtangaben auch Bestandteil Allgemeiner Geschäftsbedingungen sein können, sofern auf sie im Darlehensvertrag

verwiesen wird und – in dem konkreten Fall vertraglich vereinbart – „beigeheftet“ waren.

Ob ein Verweis in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf das Preis- und Leistungsverzeichnis der Sparkassen, in dem regelmäßig auf die zuständige Aufsichtsbehörde hingewiesen wird, hierfür ausreichend ist oder nicht (so OLG Schleswig, Az. 5 U 23/17), ist höchststrichlerlich noch nicht geklärt.



**„So könnte ein Schlichtungsvorschlag entstehen: in Ruhe ausbalanciert.“**

**(Dr. Hans-Joachim Bauer)**

## 5. Wertpapiergeschäft

Der Anteil von Schlichtungsanträgen im Bereich der Wertpapiergeschäfte war in 2017 erneut rückläufig und lag mit insgesamt 190 bei lediglich 9 Prozent aller Schlichtungsverfahren.

Schlichtungsanträge von meist anwaltlich vertretenen Antragstellern, in denen eine nicht anleger- und objektgerechte Beratung geltend gemacht wird, gingen insbesondere am Ende des Berichtsjahres ein.

Die Herausforderung für den Ombudsmann liegt in diesen Fällen vor allem darin, aus der Retrospektive zu bewerten, ob eine Beratungsleistung unter Berücksichtigung des Kenntnisstands des Beraters zum oftmals Jahre zurückliegenden Zeitpunkt des Verkaufsgesprächs anleger- und objektgerecht war.

Oftmals weicht jedoch der Vortrag der Beteiligten zu den Anlagezielen und der Risikobereitschaft der Antragsteller sowie den von der Sparkasse erteilten Infor-

mationen, Hinweisen und (Risiko)Aufklärungen stark voneinander ab, so dass eine Klärung des Ablaufes der Beratungsgespräche und ihres Inhalts nur durch eine Beweiserhebung erfolgen könnte. Eine solche sieht das Schlichtungsverfahren, das nach seinem Sinn und Zweck auf eine schnelle und unbürokratische Abwicklung der Anträge ausgerichtet ist, jedoch nicht vor (siehe hierzu Ablehnungsentscheidung Seite 19 f. dieses Berichts).

Gleichwohl bleibt es dem Ombudsmann unbenommen, den Parteien unter Berücksichtigung der Beweislastverteilung und Abwägung der jeweiligen Prozessrisiken einen Vorschlag zur gütlichen Einigung zu unterbreiten. Beiden Parteien steht es frei, diesen anzunehmen oder – bei Nichtannahme – den Klageweg zu beschreiten. In dem nachfolgenden Fall konnte der Ombudsmann ein bereits von der Sparkasse ihrem Kunden unterbreitetes Angebot aufgreifen, von dessen Redlichkeit der Antragsteller allerdings erst nach dem Vergleichsvorschlag des Ombudsmannes überzeugt war und es schließlich annahm.

### » **Schlichtungsvorschlag:** **Der Antragsteller nimmt das in der Stellungnahme der Sparkasse vom 17.01.2017 enthaltene Angebot an.**

**I.**  
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zu Grunde:

Der Antragsteller hat nach Beratung durch einen Mitarbeiter einer Rechtsvorgängerin der Sparkasse am 21.12.2007 erklärt, der XY GmbH & Co. KG (XY-Fonds) mit einer Einlage von 15.000 € als Kommanditist beitreten zu wollen. Dabei sollte der Anteil treuhänderisch verwaltet werden. Zuzüglich zum Anlagekapital war ein Agio von 5 % aufzubringen. Im Verlauf des Beratungsgesprächs hat der Antragsteller eine Checkliste unterschrieben. Dabei hat er bestätigt, dass die in der Liste enthaltenen Punkte, darunter auch die im Einzelnen dargestellten Risiken, mit ihm erörtert worden sind. Außerdem ist bestätigt, dass ihm die Fondsnebenkosten von 5.540.000 € (= 18,47 %) zuzüglich des Agio von insgesamt 1.35 Mio. € erläutert wurden, was insbesondere für die Eigenkapitalbeschaffungshonorare gelte.

Der Antragsteller ist offenbar mit der Anlage unzufrieden. Er hat von der Sparkasse Schadensersatz in Form der Rückabwicklung der Beteiligung gefordert. Das stützt der Antragsteller darauf, dass ihm die Risiken der Anlage nur unzureichend dargestellt worden seien. Er habe bei Abgabe der Beitrittserklärung betont, keine spekulative Geldanlage eingehen zu wollen. Es sei ihm um die Opti-

mierung seiner Einkommenssteuer gegangen. Ein erhöhtes Risiko sei zu vermeiden gewesen. Außerdem habe er bei der Beratung nichts zur Höhe der von der Sparkasse erwarteten Provision erfahren.

Die Sparkasse ist der Ansicht, dass der Antragsteller korrekt beraten worden sei. Dem Antragsteller sei auch bekannt gewesen, dass mit dem Vertrieb der Anlage eine Vermittlungsvergütung verdient werde. Daher sei die in 2016 erhobene Forderung jedenfalls verjährt. Unabhängig von dieser Rechtslage hat die Sparkasse dem Antragsteller angeboten, ihm 3.000 € als Verlustbeitrag zu zahlen, sofern damit die Ersatzforderung erledigt sei. Der Antragsteller ist mit diesem Angebot nicht einverstanden.

**II.**  
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

1. Dem Antragsteller dürfte kaum gelingen, die Voraussetzungen eines Schadensersatzanspruchs wegen Verletzung von Beratungsvertragspflichten beim Zustandekommen der Beitrittserklärung vom 21.12.2007 nachzuweisen. Zunächst hat eine Beratungspflichtverletzung nicht schon darin gelegen, dem Antragsteller zur Übernahme einer Beteiligung an einem geschlossenen Fonds zu empfehlen. Das wäre nur dann anders, wenn der Antragsteller eine Kapitalerhaltungsgarantie gefordert hätte. Das ist indessen nicht der Fall. Der Antragsteller hat seinem eigenen Vorbringen zufolge nur ein erhöhtes

Risiko vermeiden wollen. Das war aus der für die Beurteilung der Beratungsqualität maßgeblichen Sachlage Ende 2007 bei der Schiffsfonds-Beteiligung nicht der Fall. Damals galten, was durch höchstrichterliche Rechtsprechung bestätigt ist, Investitionen in geschlossene Fonds auch dann nicht als besonders riskant, wenn das Vermögen der Gesellschaft, für die das Eigenkapital beschafft wurde, in einem oder mehreren Seeschiffen bestand. Hinzu kommt, dass der Antragsteller eine Anlage anstrebte, die eine „Optimierung“ seiner Einkommenssteuer in Aussicht stellte. Schon das zeigt, dass es ihm auch auf Verlustabschreibungen ankam, die sich auf die Besteuerung seines sonstigen Einkommens optimal auswirkte. Daher war dieser Punkt Gegenstand der Beratung, so dass der Zusammenhang von negativen Erträgen aus der Beteiligung und ihrer Auswirkung auf die gesamte Einkommenssteuerlast mit dem Anlageberater diskutiert worden sein muss. Daher bin ich davon überzeugt, dass der Antragsteller im Dezember 2007 genau gewusst hat, was er mit der Beteiligung am XY-Fonds erwirbt. Hinzu kommt, dass ich die Unterschrift des Antragstellers unter der Checkliste nicht ignorieren kann. Darin sind die mit der Beteiligung verbundenen Risiken angesprochen. Auch von daher gehe ich davon aus, dass die im Schlichtungsantrag erhobene Rüge, unvollständig und mangelhaft im Hinblick auf die Risiken der Beteiligung aufgeklärt worden zu sein, ein Versuch ist, die Folgen der eigenen, durch die wirtschaftliche Entwicklung in der Folge der im Herbst 2008 einsetzenden Finanz- und dann auch Wirtschaftskrise bestimmten Fehlprognose auf die Sparkasse abzuwälzen. Dafür spricht schließlich auch, dass der Antragsteller schon seit Jahren mit der Anlage in den XY-Fonds unzufrieden gewesen sein muss und dass er dennoch erst fast zehn Jahre nach der Aus-

gangsberatung sie auf der Sparkasse anzulastende Beratungsmängel zurückführt.

2. Der Antragsteller wird seinen Schadensersatzanspruch auch nicht auf unterbliebene Information über die von der Sparkasse damals erwartete Vertriebsvergütung stützen können. Der Antragsteller hat auch insofern unterschriftlich bestätigt, dass über diesen Punkt gesprochen worden ist. Dabei muss über die Höhe der Kosten der Eigenkapitalbeschaffung gesprochen worden sein, so wie sie in der Checkliste ausgewiesen sind. Zwar war die Sparkasse gehalten, den Antragsteller auch über die genaue Höhe der Provision zu informieren, was erfahrungsgemäß eher unterblieben ist. Allerdings ist nach dem Vorgesagten davon auszugehen, dass der Antragsteller über die Tatsache informiert war, dass die Sparkassen eine Provision erwartete und wie diese finanziert wurde. Bei dieser Sachlage ist es dem Antragsteller entweder nicht darauf angekommen, die Höhe des Vertriebshonorars zu kennen, so dass seine Anlageentscheidung von diesem Belehrungsdefizit nicht abhing, oder dem Antragsteller steht, wenn er in 2017 auf diesen Mangel zurückkommt, nach der Rechtsprechung des BGH die von der Sparkasse erhobene Verjährungseinrede entgegen.

3. Vor dieser Sach- und Rechtslage kann man dem Antragsteller nur raten, den Einigungsvorschlag der Sparkasse anzunehmen. Dieser geht dahin, dass die Beteiligung (einschließlich der darauf erhaltenen Ausschüttungen) beim Antragsteller verbleibt und dass der mit der Anlage von 15.750 € erlittene Vermögensverlust um 3.000 € vermindert wird. Mit dieser Lösung zeigt die Sparkasse sich durchaus entgegenkommend. «

## 6. Sonstiges

54 Schlichtungsanträge konnten hingegen keinem der vorbezeichneten Sachgebiete zugeordnet werden und

wurden in die Kategorie „Sonstiges“ eingruppiert. Hierzu zählten beispielsweise Streitigkeiten rund um Bankschließfächer – wie in dem abschließend aufgeführten Fall.

» **Schlichtungsvorschlag:**  
**Der Antragsteller akzeptiert die von der Sparkasse ermöglichte Inbesitznahme des Inhaltes des Schließfaches seines verstorbenen Sohnes D. durch die im Erbvertrag vom 19.04.2006 als Alleinerbin ausgewiesene Person.**

I.  
 Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Einer der Söhne des Antragstellers, Herr D. S., war am 12.11.2015 unerwartet verstorben. Der Antragsteller hat

unter dem 01.12.2015 der Sparkasse mitgeteilt, dass er Kenntnis vom Schließfach seines Sohnes hat und, da sich Erbstreitigkeiten abzeichnen, als Erbteilberechtigter darum bittet, den Inhalt entsprechend zu sichern.

Das Schließfach wurde am 29.01.2016 geöffnet und der Inhalt, darunter 265.500 € in bar, der Schwiegertochter des Antragstellers, die im notariellen Erbvertrag vom 19.04.2006 als Alleinerbin nach D. S. bezeichnet war, ausgehändigt.

Der Antragsteller macht gegen die Sparkasse einen Schadensersatzanspruch i.H.v. 129.325 € geltend. Er stützt ihn darauf, dass er den Pflichtanteil vom Nachlass seines Sohnes geerbt habe. Außerdem stehe ihm aus dem Bargeldbestand ein Betrag von 129.325 € zu. Diesen Betrag habe er seinem Sohn für Renovierungsarbeiten leihweise zur Verfügung gestellt, die aber nicht durchgeführt wurden, weshalb der Betrag nach wie vor ihm gehöre. Außerdem hat er umfangreiche Fragen an die Sparkasse gestellt etwa zur Bündelung von 500 €-Scheinen durch eine Banderole und den Modalitäten der Schließfachöffnung und dem Verbleib des gesamten Bargeldinhaltes, von dem er meint, dieser hätte zumindest auf ein Treuhandkonto eingezahlt werden müssen.

Die Sparkasse weist den Anspruch zurück. Die Schwiegertochter des Antragstellers, Frau H. B., habe sich durch den notariellen Erbvertrag vom 19.04.2006 als alleinige und unbeschränkte Erbin legitimiert und habe deshalb als Alleinerbin das alleinige Zugangs- und Verfügungsrecht über den Inhalt des Schließfaches.

Weitere Auskünfte als bereits erteilt, nämlich zur Kontoverbindung mit Herrn D. S., lehnt die Sparkasse ab, da ein entsprechendes Auskunftsrecht nur den Erben, d. h. hier der Alleinerbin H. B. zusteht.

## II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Der durch den Antragsteller geltend gemachte Anspruch dürfte auf nachvollziehbaren, aber gleichwohl grundlegenden Irrtümern über die Rechtslage beruhen:

Möglicherweise hat er als Vater einen Anspruch auf den Pflichtteil, § 2302 Absatz 2 BGB. Das hängt u. a. davon ab,

ob sein Sohn Abkömmlinge, d. h. Kinder hatte oder nicht. Auch als Pflichtteilsberechtigter wird er aber nicht Erbe oder Miterbe, sondern hat nur einen schuldrechtlichen Anspruch gegen die Erbin auf Auszahlung eines Teiles des Nachlasswertes. Ein Recht an oder auf bestimmte Gegenstände des Nachlasses, Geldscheine gebündelt oder ungebündelt, entsteht hierdurch nicht.

Ein eröffnetes notarielles Testament oder ein notarieller Erbvertrag stehen einem Erbschein gleich. Das ist hier gegeben. Deshalb war die Handhabung der Sparkasse bezüglich des Schließfaches und seines Inhalts unter keinem rechtlichen Gesichtspunkt zu beanstanden. Die Erbin konnte sich durch eine Person ihrer Wahl begleiten lassen, so wie sie auch alleine die Schließfachöffnung hätte vornehmen können.

Ob der Antragsteller gegen seinen Sohn infolge der Nichtverwendung des zur Verfügung gestellten Barbetrages für Renovierungsarbeiten einen Rückforderungsanspruch gegen seinen Sohn hatte und damit nunmehr gegen die Erbin hat, ist eine zivilrechtliche Frage, die vermutlich nicht einfach, aber keinesfalls durch die Sparkasse zu klären sein wird.

Die Sparkasse hat diverse Fragen des Antragstellers mit bemerkenswerter Sorgfalt und Bereitwilligkeit in ihrem Schreiben vom 24.08.2017 beantwortet. Zu weiteren Auskünften, insbesondere zur Verwendung des Schließfachinhaltes durch die Erbin, ist die Sparkasse nicht einmal berechtigt, sodass sie zu Recht Auskunft ablehnt.

Ich verstehe, dass es einem Vater schwer fällt anzuerkennen, in Sachen des Nachlasses seines Sohnes kein Mitspracherecht zu haben. Nach Recht und Gesetz ist das in vorliegender Konstellation aber der Fall. «

Der Schlichtungsvorschlag wurde von dem Antragsteller mit einer persönlich an den Ombudsmann gerichteten Antwort angenommen:

„Beiliegend (als Anlage) die gewünschte Rückantwort zum Schlichtungsverfahren. Es ist zwar nicht unbedingt die Antwort, die wir erwartet haben, aber auf Grund Ihrer

juristischen Fachkompetenz wird diese Entscheidung unsererseits akzeptiert. All unsere Fragen und Zweifel sind nun „aus der Welt geschafft“. Schön, dass wir noch vor`m anstehenden Weihnachtsfest den inneren Frieden finden konnten. Nochmals vielen Dank für Ihre Bemühungen !!!“

# Erhebungsbogen für die statistischen Angaben 2017

gemäß § 20 FinSV in Verbindung mit § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBlInfoV

	Anzahl	Anteil
<b>I. Anzahl der im Jahr 2017 eingegangen Schlichtungsanträge und Anfragen, davon grenzüberschreitend</b>	<b>2.380</b>	100 %
	<b>8</b>	0,3 %
Anträge in eigener Zuständigkeit	2.160	91 %
Anträge, die gem. § 24 FinSV an eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben wurden	88	4 %
Sonstige Anfragen	132	5 %
<b>II. Anzahl der im Jahr 2017 eingegangen Schlichtungsanträge, untergliedert nach dem Sachgebiet auf das sie sich hauptsächlich beziehen</b>	<b>2.160</b>	100 %
Spargeschäft	623	29 %
Kontoführung	566	26 %
Zahlungsverkehr	211	10 %
Kreditgeschäft	516	24 %
Wertpapiergeschäft	190	9 %
Sonstiges	54	2 %
<b>III. Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge im Jahr 2017</b>	<b>1.896</b>	100 %
<b>1. Abgelehnte Schlichtungsanträge, untergliedert nach dem Grund der Ablehnung gem. § 6 FinSV</b>	<b>71</b>	4 %
Kein ausreichender Antrag gestellt	3	
Streitigkeit bei anderer Verbraucherschlichtungsstelle anhängig	1	
Antrag auf Prozesskostenhilfe mangels Erfolgsaussichten abgelehnt	1	
Bei Gericht anhängig	3	
Streitigkeit durch Vergleich beigelegt	1	
Anspruch verjährt	27	
Grundsätzliche Rechtsfrage	10	
Beweiserheblich	21	
Keine Kunde/Institut-Beziehung*	4	
<b>2. Zurückgenommene Schlichtungsanträge</b>	<b>477</b>	25 %
<b>3. Schlichtungsanträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben</b>	<b>453</b>	24 %
<b>4. Schlichtungsanträge, die mittels Schlichtungsvorschlag beendet wurden</b>	<b>895</b>	47 %
Zugunsten des Antragstellers	84	
davon von den Beteiligten angenommen	32	
davon von den Beteiligten nicht angenommen	52	
Vergleiche	134	
davon von den Beteiligten angenommen	66	
davon von den Beteiligten nicht angenommen	68	
Zugunsten des Antragsgegners	677	
davon von den Beteiligten angenommen	111	
davon von den Beteiligten nicht angenommen	566	
<b>Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (= nicht angenommene Schlichtungsvorschläge)</b>	<b>686</b>	36 %
<b>IV. Durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren</b>		
Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Schlichtungsakte u. Übermittlung des Schlichtungsvorschlags	33	Tage
Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens	87	Tage

\* Verfahren, die nach der bis zum 31. Januar 2017 gültigen Verfahrensordnung abgeschlossen worden sind.

# Zusammenarbeit europäischer Schlichtungsstellen

## **FIN-NET (Netzwerk der europäischen Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen)**

Die Schlichtungsstelle beim DSGV ist Mitglied im FIN-NET. FIN-NET ist ein Netz nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (d. h. in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie in Island, Liechtenstein und Norwegen). Das Netz wurde auf Initiative der Europäischen Kommission im Jahr 2001 geschaffen. Seitdem treffen sich die Mitglieder des FIN-NET in regelmäßigen Abständen zum Erfahrungs- und Gedankenaustausch.

Die Zusammenarbeit der FIN-NET Mitglieder ermöglicht es Verbrauchern, bei grenzüberschreitenden Fällen schnellen Zugang zum zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsverfahren zu erlangen. So kann sich der Verbraucher, der mit einem Finanzdienstleister eines anderen Landes im Streit liegt, an eine Schlichtungsstelle in seinem Herkunftsland wenden. Diese Stelle unterstützt den Verbraucher sodann bei der Ermittlung der für ihn zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsstelle.

Weitere Informationen über das FIN-NET einschließlich einer Übersicht der FIN-NET-Mitglieder finden sich unter [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_de.htm) abrufbar.



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

## **Verbraucherschlichtungsstellen in Europa**

Darüber hinaus führt die Europäische Kommission eine Liste aller Verbraucherschlichtungsstellen, die Verbrauchern und Unternehmen in ganz Europa zur Verfügung steht, um sich über die Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung zu informieren. Diese Liste wird auf der Webseite der Europäischen Kommission unter <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show&lng=DE> öffentlich zugänglich gemacht.

**„Zum Schluss zählt nur das Ergebnis:  
Kunde und Sparkasse sind zufrieden.“  
(Dr. Rainer Spaeth)**



# Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V.

## für Schlichtungsanträge, die ab dem 1. Februar 2017 in der Schlichtungsstelle eingehen

Der Deutsche Sparkassen- und Giroverband e.V. (DSGV) hat zur außergerichtlichen Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit den Instituten der Sparkassen-Finanzgruppe eine Schlichtungsstelle eingerichtet. Die Schlichtungsstelle ist zuständig für Streitigkeiten mit einem am Verfahren teilnehmenden Institut<sup>1</sup> über sämtliche von diesem Institut angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Umfasst sind hier insbesondere Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes. Die Schlichtungsstelle beim DSGV ist durch das Bundesamt für Justiz am 27. Januar 2017 mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt worden. Die Schlichtung erfolgt nach den Vorgaben dieser Verfahrensordnung.

### Abschnitt 1 Schlichtungsstelle

#### § 1 Organisation der Schlichtungsstelle

1) Der DSGV ist Träger der Schlichtungsstelle. Die Schlichtungsstelle besteht aus der am Sitz des DSGV eingerichteten Geschäftsstelle und mindestens zwei Schlichtern, den sogenannten „Ombudspersonen“ („Ombudsfrauen“ und „Ombudsmänner“).

(2) Das Schlichtungsverfahren wird von einem Schlichter durchgeführt, der dabei von der Geschäftsstelle unterstützt wird.

(3) Vor jedem Geschäftsjahr haben die Schlichter gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren schriftlich festzulegen.

In dem Geschäftsverteilungsplan wird für jeden Schlichter ein anderer Schlichter als Vertreter bestimmt. Die Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.

#### § 2 Fachliche Qualifikation, Auswahl und Bestellung der Schlichter

(1) Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben.

(2) Die Schlichter werden von der Verbandsleitung des DSGV für die Dauer von drei Jahren bestellt. Eine Person kann wiederholt zum Schlichter bestellt werden.

(3) Der DSGV teilt dem Bundesamt für Justiz und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. vor der Bestellung einer Person zum Schlichter deren Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Schlichter mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber dem DSGV keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, oder erhobene Einwendungen geklärt sind, wird diese zum Schlichter bestellt.

#### § 3 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter

(1) Die Schlichter sind unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie dürfen in den letzten drei Jahren vor ihrer Bestellung nicht beim DSGV, einem Regionalverband der Sparkassen-Finanzgruppe oder einem Institut der Sparkassen-Finanzgruppe tätig gewesen sein.

(2) Die Schlichter 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.

#### § 4 Abberufung der Schlichter

(1) Ein Schlichter kann von der Verbandsleitung des DSGV abberufen werden, wenn

1. Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
2. der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder

3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

(2) Der Schlichter hat den DSGV über das Vorliegen von Abberufungsgründen nach Absatz 1 unverzüglich zu unterrichten.

### Abschnitt 2 Schlichtungsverfahren

#### § 5 Einvernehmliche Klärung mit dem Institut

(1) Im Falle einer Meinungsverschiedenheit über einen Geschäftsvorfall sollte sich der Antragsteller zunächst an das betroffene Institut (Antragsgegner) wenden. Dieses wird versuchen, eine einvernehmliche Klärung herbeizuführen. Der Antragsteller kann sich jedoch auch unmittelbar an die Schlichtungsstelle wenden.

(2) Wurde der streitige Anspruch abweichend von Absatz 1 Satz 1 nicht zuvor gegenüber dem Institut geltend gemacht und beträgt der Wert des Streitgegenstandes weniger als 10 Euro, bestätigt die Geschäftsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Antrags und leitet den Antrag dem Institut unverzüglich zu, sofern der Antragsteller nicht innerhalb der Frist von einer Woche nach Zugang der Eingangsbestätigung der Weiterleitung an das Institut widerspricht. Erkennt das Institut den streitigen Anspruch innerhalb einer Woche nach Zugang des Antrags sofort vollständig an, ist das Verfahren beendet. Andernfalls wird das Schlichtungsverfahren nach Maßgabe der Vorschriften dieses Abschnitts fortgesetzt.

#### § 6 Ablehnung der Durchführung des Schlichtungsverfahrens

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

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
2. die Schlichtungsstelle beim DSGV für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 8 Absatz 1 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. 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,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

<sup>1</sup> Eine Liste der am Verfahren teilnehmenden Institute wird in der Schlichtungsstelle beim DSGV geführt und auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. 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, wird die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Beteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund abgelehnt.

(2) Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

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

Die Ablehnung nach Satz 1 wird gegenüber den Beteiligten begründet.

(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 vorliegen.

### **§ 7 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens**

(1) Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform bei der Schlichtungsstelle 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

1. wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucher-schlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
2. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
3. über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
4. die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
5. 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.

(3) Die Beteiligten können sich in dem Verfahren 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.

### **§ 8 Behandlung des Antrags**

(1) Wird eine Schlichtung wegen einer Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes beantragt und ist die Schlichtungsstelle beim DSGV hierfür nicht zuständig, gibt sie den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab.

(2) Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig, bestätigt die Geschäftsstelle dem Antragsteller den Eingang seines

Antrags. Entspricht ein Antrag nicht den Anforderungen des § 7 Absatz 1, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller auf die Mängel seines Antrags hin und fordert ihn auf, diese innerhalb der Frist von einem Monat zu beseitigen. Gleichzeitig wird der Antragsteller darüber unterrichtet, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden muss, wenn innerhalb dieser Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden.

(3) Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen des § 7 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 Antragsgegner nach seiner Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehren des Antragstellers zu entsprechen, dann stellt die Geschäftsstelle dem Antragsteller anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme des Antragsgegners zu äußern. Die Fristen nach den Sätzen 1 und 3 können auf Antrag um einen Monat verlängert werden.

(4) Nach Ablauf der in Absatz 3 Satz 3 genannten Frist 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.

(5) Wenn der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten hält, kann er die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern.

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

(7) Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, wird den Beteiligten unverzüglich der Zeitpunkt mitgeteilt, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen.

### **§ 9 Schlichtungsvorschlag**

(1) Der Schlichter übermittelt den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen, einen Schlichtungsvorschlag in Textform, 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 werden über die Fristverlängerung unverzüglich unterrichtet.

(2) Der Schlichtungsvorschlag ist ein Vorschlag, 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 wird kurz und verständlich begründet. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

(3) Der Schlichtungsvorschlag ist weder für den Antragsteller noch für den Antragsgegner bindend. Er kann von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen nach Zugang durch eine Erklärung in Textform gegenüber der Schlichtungsstelle angenommen werden. Die Beteiligten werden auf diese Frist sowie darauf hingewiesen,

1. welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
2. dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
3. dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und

4. dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Nach Ablauf der Frist nach Satz 2 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. Wurde die Streitigkeit nicht beigelegt, ist die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ zu bezeichnen.

Abweichend von Satz 1 erkennen die Sparkassen im Falle von Streitigkeiten um die Ablehnung oder Kündigung eines Bürgerkontos den durch den Schlichter ergangenen Schlichtungsvorschlag als verbindlich an.

### **Abschnitt 3 Sonstiges**

#### **§ 10 Verfahrenssprache**

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

#### **§ 11 Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens**

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

#### **§ 12 Hemmung der Verjährung**

Die Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sind, wird nach Maßgabe des § 204 Abs. 1 Nr. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches gehemmt.

#### **§ 13 Kosten des Verfahrens**

(1) Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist für den Antragsteller kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.

(2) Die Entgelte für die am Verfahren teilnehmenden Institute richten sich nach der Kostenordnung der Schlichtungsstelle beim DSGVO in der jeweils gültigen Fassung.

#### **§ 14 Tätigkeits- und Evaluationsbericht**

Der DSGVO erstellt für jedes Kalenderjahr einen Bericht über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle und alle zwei Kalenderjahre einen Evaluationsbericht nach Maßgabe der §§ 4 und 5 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung.

## Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 UKlaG

### **Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.**

Schlichtungsstelle  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin  
Telefon 030 20225-1510  
Telefax 030 20225-1515  
[www.dsgv.de/schlichtungsstelle](http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle)

### **Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg e.V.**

Am Hauptbahnhof 2  
70173 Stuttgart  
Telefon 0711 127-77843  
Telefax 0711 127-77908  
[www.schlichtung.sv-bw.de](http://www.schlichtung.sv-bw.de)

### **Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e. V.**

Verbraucherschlichtungsstelle  
Postfach 11 02 72  
10832 Berlin  
Telefon 030 8192-295  
Telefax 030 8192-299  
[www.voeb.de](http://www.voeb.de)

### **Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.**

Kundenbeschwerdestelle  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
Telefon 030 2021-1639  
Telefax 030 2021-1908  
[www.bvr.de](http://www.bvr.de)

### **Bundesverband der Privaten Banken e.V.**

Ombudsman der privaten Banken  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
Telefon 030 1663-3166  
Telefax 030 1663-3169  
[www.bankenombudsman.de](http://www.bankenombudsman.de)

### **Verband der Privaten Bausparkassen e. V.**

Schlichtungsstelle Bausparen  
Postfach 30 30 79  
10730 Berlin  
Telefon 030 590091-500  
Telefax 030 590091-501  
[www.schlichtungsstelle-bausparen.de](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de)

### **Bundesverband Investment und Asset Management e. V.**

Büro der Ombudsstelle des BVI  
Unter den Linden 42  
10117 Berlin  
Telefon 030 6449046-0  
Telefax 030 6449046-29  
[www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)

### **Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.**

Postfach 64 02 22  
10048 Berlin  
Telefon 030 257616-90  
Telefax 030 257616-91  
[www.ombudsstelle.com](http://www.ombudsstelle.com)

### **Deutsche Bundesbank**

Schlichtungsstelle  
Postfach 11 12 32  
60047 Frankfurt am Main  
Telefon 069 2388-1907  
Telefax 069 709090-9901  
[www.bundesbank.de](http://www.bundesbank.de)

### **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**

Schlichtungsstelle  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Telefon 0228 4108-0  
Telefax 0228 4108-6 2299  
[www.bafin.de](http://www.bafin.de)

**Kontaktdaten**

Schlichtungsstelle beim  
Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin

Tel.: 030/20225-1510  
Fax: 030/20225-1515  
E-Mail: [schlichtung@dsgv.de](mailto:schlichtung@dsgv.de)  
Internet: [www.dsgv.de/schlichtungsstelle](http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle)

**Leitung:**

Jana Hähnel  
Rechtsanwältin und Mediatorin

**Referenten:**

Kamilla Wölfle  
Rechtsanwältin

Daniela Rieder  
Rechtsanwältin

Nora Thiele, LL.M.

**Sachbearbeitung:**

Sonja Bläser

**Sekretariat:**

Dunja Feige  
Josefine Jaroschinski  
Denise Schwarz

**Herausgeber**

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin

**Text**

DSGV

**Redaktionsschluss**

26. Januar 2018

**Hinweis**

Der Tätigkeitsbericht wird gemäß § 20 der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV) in der Fassung vom 5. September 2016 auf der Webseite der Schlichtungsstelle veröffentlicht. Auf Anfrage wird der Bericht auch in Textform übermittelt.



dsgv.de