

Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

**Tätigkeitsbericht 2021
(aktualisierte Kurzfassung)**

Vorwort

Mit diesem Bericht kommt die Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV) ihrer Verpflichtung gemäß § 20 Finanzschlichtungsstellenverordnung zur Erstellung und Veröffentlichung eines jährlichen Tätigkeitsberichtes nach. Die Kurzfassung beschränkt sich weitestgehend auf die gesetzlichen Mindestanforderungen gemäß § 4 Absatz 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung.

Gesetzliche Grundlagen

Die seit 2009 tätige Schlichtungsstelle beim DSGV ist eine vom Bundesamt für Justiz gemäß § 14 Absatz 3 Satz 1 Unterlassungsklagengesetz in Verbindung mit § 11 Absatz 1 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) anerkannte **Verbraucherschlichtungsstelle**. Sie wird in der vom Bundesamt für Justiz veröffentlichten [Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland](#) sowie in der europaweiten [Liste der Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Kommission](#) geführt.

Die Schlichtung erfolgt nach den Vorgaben der „Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V.“, die auf der Website www.dsgv.de/schlichtungsstelle eingesehen werden kann.

Zuständigkeit der Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle beim DSGV ist zuständig für Streitigkeiten mit einem am Verfahren teilnehmenden Institut über sämtliche von diesem Institut angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Dem Schlichtungsverfahren beim DSGV sind nahezu **alle Sparkassen** des gesamten Bundesgebiets beigetreten. Einzige Ausnahme: Die Sparkassen in Baden-Württemberg haben zusammen mit dem Sparkassenverband Baden-Württemberg eine eigene Verbraucherschlichtungsstelle eingerichtet.

Darüber hinaus nehmen am Streitbeilegungsverfahren vor der Schlichtungsstelle beim DSGV folgende Kreditinstitute und Gesellschaften teil:

- DekaBank Deutsche Girozentrale,
- Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG,
- Family Office der Frankfurter Bankgesellschaft AG,
- Landesbank Berlin AG,
- S Broker AG & Co. KG,
- S-International Region Nürnberg GmbH & Co. KG,
- S-Kreditpartner GmbH,
- Sparkassen-Immobilienvermittlungs- und -entwicklungsgesellschaft der Sparkasse Westmünsterland mbH,
- S-Versicherungspartner GmbH.

Schlichtungsanträge gegen Kreditinstitute, die nicht am Schlichtungsverfahren beim DSGV teilnehmen, werden gemäß § 24 Absatz 1 FinSV unter Benachrichtigung der Antragstellenden an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich weitergeleitet.

Organisation der Schlichtungsstelle

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

Geschäftsstelle

Der Geschäftsstelle obliegt – neben der Vorprüfung der Schlichtungsanträge – die gesamte Abwicklung der Schlichtungsverfahren. Sie ist dauerhaft mit vier Juristinnen und drei Assistentinnen besetzt, die in den letzten Monaten des Berichtszeitraums von temporär eingesetzten Mitarbeiterinnen unterstützt wurden.

Ombudspersonen

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

Im Berichtsjahr 2021 waren zu Ombudspersonen für den DSGV berufen:

- Herr **Dr. h.c. Hans-Joachim Bauer**,
Präsident des Thüringer Oberlandesgerichts a.D. sowie
Präsident des Thüringer Verfassungsgerichtshofs a.D.,
- Herr **Michael Haußner**,
ehem. Richter am Oberlandesgericht München sowie
Staatssekretär im Thüringer Justizministerium 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. sowie
Präsident des Landesverfassungsgerichts Sachsen-Anhalt a.D.

Nähere Informationen zu den beruflichen Werdegängen der Ombudsmänner sind auf der Website der Schlichtungsstelle www.dsgv.de/schlichtungsstelle zu finden.

Verfahrensgrundsätze

Fachliche Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Ombudspersonen

Die Ombudspersonen müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Sie sind unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Die Ombudspersonen 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 alle Verfahrensbeteiligten in der Lage sind, zum Vorbringen der Gegenpartei zur Sach- und Rechtslage Stellung zu nehmen.

Vertraulichkeit

Die Ombudspersonen 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 die Antragstellenden kostenfrei. Es sind lediglich die eigenen Auslagen und grundsätzlich 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

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. Eines Antrages unter Benennung materiell-rechtlicher Ansprüche, wie ihn die Zivilprozessordnung vorsieht, bedarf es hingegen nicht. Darüber hinaus sind dem Schlichtungsantrag die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen beizufügen.

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

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 den Antragstellenden mit der Anheimgabe zugeleitet, sich hierzu zu äußern.

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

Rechtsnachteile haben die Antragstellenden nicht zu befürchten: Sind sie mit dem Schlichtungsvorschlag der Ombudsperson nicht einverstanden, haben sie nach wie vor die Möglichkeit, ihre etwaigen Ansprüche gerichtlich geltend zu machen. Ferner wird die Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sind, nach Maßgabe des § 204 des Bürgerlichen Gesetzbuches gehemmt.

Tätigkeitsbericht 2021

Der Tätigkeitsbericht ist auf der Grundlage des § 20 FinSV i. V. m. § 4 der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBIInfoV) erstellt worden und orientiert sich zudem weitestgehend an den Empfehlungen des Bundesamts für Justiz im Leitfaden für die statistischen Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV für die Erstellung der Tätigkeits- und Evaluationsberichte.

1. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV

	Anzahl	Anteil
I. Anzahl der im Jahr 2021 eingegangenen Schlichtungsanträge und Anfragen, davon grenzüberschreitend	7.132	100 %
	21	0,3 %
Anträge in eigener Zuständigkeit	5.971	83,7 %
Anträge, die gemäß § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben wurden	78	1,1 %
Sonstige Anfragen	1.083	15,2 %
II. Anzahl der im Jahr 2021 eingegangenen Schlichtungsanträge, untergliedert nach dem Sachgebiet, auf das sie sich hauptsächlich beziehen	5.971	100 %
Kontoführung	3.880	65,0 %
Spargeschäft	1.326	22,2 %
Zahlungsverkehr	340	5,7 %
Kreditgeschäft	203	3,4 %
Wertpapiergeschäft	166	2,8 %
Sonstiges	56	0,9 %
III. Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge im Jahr 2021	3.655	100 %
1. Abgelehnte Schlichtungsanträge, unterteilt nach dem Grund der Ablehnung gemäß § 6 FinSV	246	7 %
Grundsätzliche Rechtsfrage	173	
Beweiserheblichkeit	46	
Anspruch verjährt und Einrede der Verjährung erhoben	19	
Kein ausreichender Antrag gestellt	3	
Bei Gericht anhängig	2	
Streitigkeit bei anderer Verbraucherschlichtungsstelle anhängig	2	
Streitigkeit bereits durch Vergleich beigelegt	1	
2. Zurückgenommene Schlichtungsanträge	1.053	29 %
3. Schlichtungsanträge, bei denen die Institute dem Anliegen der Antragstellenden entsprochen oder die Beteiligten sich vergleichsweise geeinigt haben (ohne dass die Ombudsmänner tätig werden mussten)	523	14 %

	Anzahl	Anteil
4. Schlichtungsanträge, die mittels Schlichtungsvorschlag beendet wurden	1.833	50 %
Zugunsten der Antragstellenden	279	
davon von den Verfahrensbeteiligten angenommen	48	
davon von den Verfahrensbeteiligten nicht angenommen	231	
Vergleiche	281	
davon von den Verfahrensbeteiligten angenommen	137	
davon von den Verfahrensbeteiligten nicht angenommen	144	
Zugunsten der Antragsgegnerinnen	1.273	
davon von den Verfahrensbeteiligten angenommen	215	
davon von den Verfahrensbeteiligten nicht angenommen	1.058	
Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (= nicht angenommene Schlichtungsvorschläge)	1.433	39 %
IV. Durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren		
Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Schlichtungsakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags	35	Tage
Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens	118	Tage

Erläuterungen zu den statistischen Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBlInfoV

Im Berichtszeitraum 2021 gingen in der Schlichtungsstelle beim DSGVO – neben 1.083 sonstigen Anfragen – insgesamt 6.049 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ein. Für 78 dieser Anträge war die Schlichtungsstelle beim DSGVO nicht zuständig; diese wurden gemäß § 8 Absatz 1 der Verfahrensordnung (entspricht § 24 Absatz 1 FinSV) unter Benachrichtigung der Antragstellenden an die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich abgegeben.

Insgesamt fielen demnach **5.971** der im Jahr 2021 eingegangenen Schlichtungsanträge in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle beim DSGVO. Damit ist das Schlichtungsvolumen erneut deutlich gestiegen – im Vergleich zum Vorjahr (2020: 3.911 Anträge) um 53 Prozent. Bereits in den beiden Jahren zuvor waren Anstiege um 52 Prozent (in 2020) und 60 Prozent (in 2019) zu verzeichnen gewesen, was in diesen Jahren auf die zahlreich eingegangenen Schlichtungsanträge betreffend die Kündigungen und Zinsanpassungen von Prämiensparverträgen zurückzuführen war. Im Berichtszeitraum 2021 waren hingegen Rückerstattungsforderungen von Kontoführungsentgelten Anlass einer Vielzahl von Anträgen auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (hierzu ausführlicher unter Abschnitt 2 und 3).

Von den 3.655 im Jahr 2021 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträgen nahmen 1.053 Antragstellende ihren Schlichtungsantrag – vor oder nach der Stellungnahme der Institute – wieder zurück. Diese recht hohe Quote von 29 Prozent ist auch darauf zurückzuführen, dass die Geschäftsstelle die Antragstellenden auf Bitten der Ombudsmänner auf deren einheitliche Spruchpraxis zur Kündigung und Zinsanpassung von Prämiensparverträgen sowie zur Rückerstattung von mittels AGB-Änderungsmechanismus

eingeführten und/oder erhöhten Kontoführungsentgelten hingewiesen hat. Damit konnten überraschende Entscheidungen vermieden und allen Beteiligten durch die Möglichkeit der Rücknahme des Schlichtungsantrages Zeit und Ressourcen erspart werden.

In 27 Fällen mussten die Ombudsmänner die Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß § 6 Absatz 1 der Verfahrensordnung ablehnen. Der häufigste Grund für die zwingende Ablehnung der Schlichtung nach § 6 Absatz 1 der Verfahrensordnung war, dass der im Schlichtungsverfahren geltend gemachte Anspruch bereits vor Einreichung des Schlichtungsantrags verjährt war und das Institut die Einrede der Verjährung erhoben hatte.

In 219 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 oder weil sich die Sachverhaltsdarstellungen der Verfahrensbeteiligten in einem wesentlichen Punkt widersprachen und der Widerspruch im Schlichtungsverfahren, das eine Beweisaufnahme durch Einvernahme von Zeugen nicht vorsieht, nicht aufgeklärt werden konnte.

Von den übrigen 2.356 Schlichtungsverfahren endeten 439 vollumfänglich zugunsten der Antragstellenden – entweder, weil die Institute dem Antrag von sich aus stattgaben (160), oder weil die Ombudsmänner einen Schlichtungsvorschlag zugunsten der Antragstellenden erließen (279). Darüber hinaus konnten 363 Streitigkeiten vergleichsweise zwischen den Verfahrensbeteiligten beigelegt werden, ohne dass die Ombudsmänner tätig werden mussten, während in 281 Verfahren von den Ombudsmännern ein Vergleich vorgeschlagen wurde. 1.273 Schlichtungsanträge erwiesen sich hingegen in Ansehung der Sach- und Rechtslage als unbegründet und wurden – da auch Billigkeitserwägungen einen Vergleichsvorschlag im Sinne eines gegenseitigen Nachgebens nicht zuließen – von den Ombudsmännern zugunsten der Institute entschieden.

2. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens waren (§ 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBIInfoV)

Nachdem der für das Bankrecht zuständige XI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs (BGH) am 27. April 2021 entschieden hat, dass Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) einer Bank unwirksam sind, die ohne inhaltliche Einschränkung die Zustimmung des Kunden zu Änderungen der AGB fingieren (Az. XI ZR 26/20), waren Rückerstattungs-forderungen von Kontoführungsentgelten der häufigste Anlass für Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Hierzu gingen im Berichtsjahr 2021 3.380 Schlichtungsanträge ein. Ein Großteil dieser Anträge entsprach zunächst nicht den Anforderungen eines Schlichtungsantrages – es wurde weder mitgeteilt, welches Kontoführungsentgelt ursprünglich vertraglich vereinbart worden war, noch wann in den

zurückliegenden Jahren welche Erhöhungen der Kontoführungsentgelte, die nach dem Urteil des BGH für unwirksam gehalten wurden, stattgefunden haben. Hier musste die Geschäftsstelle zunächst sehr viel Aufwand betreiben und die Antragstellenden auffordern, ihren Schlichtungsantrag entsprechend zu konkretisieren. In einigen Fällen trugen sogar erst die Stellungnahmen der Sparkassen dazu bei, dass die für die Beurteilung der Sach- und Rechtslage erforderlichen Informationen vorlagen.

Zudem gingen im Berichtsjahr 2021 – wie schon in den Jahren zuvor – eine Vielzahl von Schlichtungsanträgen zur Kündigung und/oder Zinsanpassung von Prämiensparverträgen ein. Insgesamt wandten sich 1.197 Sparkassenkund:innen an die Schlichtungsstelle beim DSGV, um die Rechtmäßigkeit der Kündigungen und/oder die Verzinsung der Prämiensparverträge überprüfen zu lassen.

3. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 3 VSBIInfoV)

a) AGB-Änderungsmechanismus

Die Sparkassen haben sich bei den ihren Kund:innen berechneten Entgelten jahrelang an das ausdrücklich in § 675g Abs. 1 und Abs. 2 BGB geregelte Verfahren gehalten, nach denen das Ausbleiben eines Widerspruchs gegen die Anzeige einer frühestens in zwei Monaten in Kraft tretenden Änderung des Kontoführungsvertrags als Zustimmung zu verstehen ist (sog. Zustimmungsfiktion). Mit der Regelung in § 675g BGB hat der Gesetzgeber in Umsetzung der Zahlungsdiensterichtlinie anerkannt, dass es im Massengeschäft eines einfachen, möglichst kostensparenden, gleichwohl aber zuverlässigen Änderungsmodus bedarf. Die von § 675g Abs. 2 BGB verlangte Vereinbarung dieses Verfahrens ist i.d.R. dadurch zustande gekommen, dass die Kund:innen beim Abschluss des Kontoführungsvertrags die Geltung der AGB der Sparkasse einschließlich des für die Änderung von Kontoführungsentgelten in Nr. 17 Abs. 6 der AGB-Sparkassen geregelten Verfahrens akzeptiert hatten.

In dem Urteil vom 27. April 2021 hat der BGH nunmehr eine vergleichbare, in einen mit der Postbank abgeschlossenen Kontoführungsvertrag einbezogene Zustimmungsfiktionsklausel für unwirksam erachtet, weil die dem Schweigen der Kund:innen beigelegte Wirkung erlaube, den Inhalt des Vertrags vollständig zu verändern.

Die vom BGH angenommene Unwirksamkeit der den Gesamtvertrag betreffenden Änderungsklausel führt nach Ansicht der DSGV-Ombudsmänner zu einer Vertragslücke, die im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung nach §§ 133, 157 BGB zu schließen ist.

Der VIII. Senat des BGH geht bei langfristigen Energielieferungsverträgen in gefestigter Rechtsprechung davon aus, dass durch die unwirksame Einbeziehung einer Änderungsklausel eine Lücke entsteht, die regelmäßig dadurch zu schließen ist, dass der Kunde die

Unwirksamkeit der Preiserhöhungen, die zu einem den vereinbarten Anfangspreis übersteigenden Preis führen, nicht geltend machen kann, wenn er sie nicht innerhalb eines Zeitraums von drei Jahren beanstandet hat (vgl. zuletzt BGH v. 10.03.2021, VIII ZR 200/18).

Nach Ansicht der Ombudsmänner des DSGV ist diese Rechtsprechung auf langfristige Zahlungsdiensterahmenverträge übertragbar. Hierzu führen die DSGV-Ombudsmänner in ihren Schlichtungsvorschlägen regelmäßig aus:

„Die Vertragsbeziehung, die einem Zahlungsdienstevertrag zugrunde liegt, ist mit einem Energielieferungsvertrag vergleichbar. In beiden Fällen geht es um die Versorgung der Bevölkerung mit unverzichtbaren Leistungen. Ein Zahlungskonto hat erhebliche Bedeutung für den Zugang zum Sozialleben in der modernen Gesellschaft. Grundsätzlich hat jede natürliche Person einen Rechtsanspruch auf ein Konto. Das setzt ein stabiles Finanzsystem voraus. Dazu muss einigermaßen sichergestellt sein, dass die Leistungserbringer davon ausgehen können, dass sie die Produktionskosten aus den Gegenleistungen der Kunden zuverlässig abdecken können. Zur nachhaltigen Wahrung dieser Relation sind die Institute nicht zuletzt auch durch eine Reihe aufsichtsrechtlicher Vorgaben angehalten. Die dafür notwendigen Bedingungen sind für eine sehr große Zahl von Vertragsverhältnissen zu organisieren. Dabei werden Kontoführungsverträge typischerweise mit im wesentlichen gleichen Inhalt auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, wobei die Beteiligten durchweg von einer unabsehbar langen Vertragsbeziehung ausgehen.

Der Übernahme der sog. Drei-Jahres-Regel auf Bankverträge steht nicht entgegen, dass jeder der betroffenen Verträge eine Anfangs-Bestimmung zur Höhe der vom Kunden geschuldeten Gegenleistung enthält. Daraus lässt sich nicht ableiten, dass es bei den Ausgangsbedingungen bleiben müsse, weil eine Änderungsgrundlage fehlt. Dieser Einwand übersieht, dass die im weiten Sinn zu verstehenden Gegenleistungen jedenfalls kostendeckend sein müssen, sodass es auch möglich sein muss, auf steigende Kosten durch direktes Anheben der Entgelte oder durch Umstellung von einer mittelbaren Kostendeckung auf ein unmittelbares Entgeltsystem zu reagieren. Diese Möglichkeit war in der deutschen Finanzwirtschaft über Jahrzehnte hinweg durch Verwendung der Zustimmungsfiktion realisiert worden (bei den Sparkassen seit 1957), indem dem Kunden eine Änderung angeboten wird, die dann, wenn er nicht widerspricht, als angenommen gilt (vgl. Omlor NJW 2021, 2243). Generell wird dieses Verfahren dadurch vereinbart, dass der Kunde bei Beginn der Geschäftsbeziehung ausdrücklich der Geltung von AGB zustimmt, in die die Folgen der Nichtaktivität zu einem Änderungsangebot einbezogen sind. Entfällt dieser zentrale Teil der Geschäftsbeziehung, dann ist das ein massiver Einbruch in das Vertragssystem. Dadurch entsteht neuer Regelungsbedarf, der nach den Regeln der judikativen Vertragsergänzung zu schließen ist. Dabei geht es um eine Lösung, welche aus der typischen Interessenlage, dem typischen Zweck der nicht mehr anwendbaren Klausel und den gesetzlichen Bewertungen des Umfeldes des betroffenen Vertragstyps zu entwickeln ist, um zu vermeiden, dass die andere Vertragsseite durch die Änderung Vorteile erreicht, welche ihr der objektiven Gesamtsicht zufolge nicht zustehen. Zur Behebung dieses unbilligen Zustandes wird der Vertrag in einer

Art Rechtsfortbildung „repariert“. Die Art und Weise der Lückenschließung hat der BGH mit der Drei-Jahres-Regel in überzeugender Weise vorgenommen.“

Konkret bedeutet das, dass ein anstandslos bezahltes Kontoführungsentgelt nach Ablauf von drei Jahren nach der ersten Berechnung an die Stelle des Anfangspreises tritt und rechtlich wie ein zwischen den Beteiligten vereinbartes Entgelt zu behandeln ist. Da dieses Entgelt nach Ansicht der DSGVO-Ombudsmänner nicht mehr ohne Rechtsgrund gezahlt worden ist, besteht ein Erstattungsanspruch nach § 812 Abs. 1 Satz 1 BGB nur in Höhe des auf eine etwaige Preisanpassungen innerhalb der letzten drei Jahre entfallenden Betrags (zuzüglich Nutzungsentschädigung nach § 818 Abs. 1 BGB).

Die Empfehlungen der Ombudsmänner zur Beilegung dieser Streitigkeiten lauteten demzufolge, dass die Sparkassen den Antragstellenden die Differenz zwischen den seit mindestens drei Jahren gezahlten und danach erhöhten Kontoführungsentgelten erstatten. In einer Vielzahl der Fälle hatten die Sparkassen diesen Anspruch bereits vor Erlass des Schlichtungsvorschlages des Ombudsmannes erfüllt.

b) Kündigung von Prämienparverträgen

Der XI. Zivilsenat des BGH hat am 14. Mai 2019 (Az. XI ZR 345/18) entschieden, dass bei einem Prämienparvertrag, bei dem die Prämien auf die Sparbeiträge stufenweise bis zu einem bestimmten Sparjahr steigen, das Recht der Sparkasse zur ordentlichen Kündigung zwar bis zum Erreichen der höchsten Prämienstufe ausgeschlossen ist. Nach Erreichen der höchsten Prämienstufe steht der Sparkasse jedoch ein Recht zur ordentlichen Kündigung aus Nr. 26 Abs. 1 AGB-Sparkassen zu. Der BGH hat in seinem Urteil auch bestätigt, dass in dem veränderten Zinsumfeld, das es der Sparkasse erschwert, die Erträge zu erwirtschaften, die sie benötigt, um die jährlichen Prämienzahlungen aufzubringen, ein sachgerechter Grund für die Kündigung zu sehen ist.

Sofern die streitgegenständlichen Sparverträge die höchste Prämienstufe erreicht hatten und zu den vom BGH behandelten Verträgen keine rechtlich relevanten Unterschiede aufwiesen, konnten die Ombudsmänner den Antragstellenden daher nur empfehlen, die von den Sparkassen ausgesprochenen Kündigungen zu akzeptieren.

c) Zinsanpassung von Prämienparverträgen mit unwirksamer Zinsanpassungsklausel

Am Anfang des Berichtszeitraumes haben die Ombudsmänner noch von der in § 6 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 der Verfahrensordnung geregelten Option Gebrauch gemacht und die Durchführung der Schlichtungsverfahren abgelehnt, weil grundsätzliche Rechtsfragen, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich sind, höchststrichterlich nicht geklärt waren.

Am 6. Oktober 2021 hat der BGH über die Revision der Sparkasse Leipzig gegen das von der Verbraucherzentrale Sachsen im Rahmen einer Musterfeststellungsklage erstrittene Urteil

des OLG Dresden vom 22. April 2020 zur Zinsanpassung von Prämienparverträgen entschieden (Az. XI ZR 234/20). Danach ist die Berechnung der Zinsanpassung bei langfristigen Prämienparverträgen zwar immer noch nicht abschließend geklärt, da der BGH das Verfahren hinsichtlich der Bestimmung eines angemessenen Referenzzinssatzes zu weiterer Klärung von Tatsachenfragen an das OLG Dresden zurückverwiesen hat, das hierzu nun Sachverständigenbeweis erheben muss. Der BGH hat aber klargestellt, dass der Abstand zwischen Referenzzins und Vertragszins relativ zu berechnen ist und eine Überprüfung der Entwicklung des Referenzzinses monatlich ohne eine Anpassungsschwelle zu erfolgen habe. Zudem werden die Ansprüche der Verbraucher auf Zahlung weiterer Zinsbeträge aus den Prämienparverträgen frühestens mit Beendigung der Prämienparverträge fällig.

Nach Veröffentlichung und Auswertung der Urteilsbegründung haben die Ombudsmänner ihre bisherige Praxis der Ablehnung einer Schlichtung aufgegeben, da die zentralen Punkte nunmehr höchstrichterlich geklärt sind und das noch offene Detail des geeigneten Referenzzinssatzes nach Ansicht der Ombudsmänner von den Verfahrensbeteiligten im Vereinbarungsweg bereinigt und die Kontroverse so zu einem Abschluss gebracht werden kann. Hierzu hat der BGH bereits Vorgaben insoweit gemacht, dass nach dem Konzept des Prämienparens allein ein Referenzwert für langfristige Sparanlagen interessengerecht ist.

Nach Ansicht der Ombudsmänner kamen als geeignete Bezugswerte zunächst die in den Zeitreihen der Deutschen Bundesbank veröffentlichten Monatswerte der Umlaufrenditen inländischer Inhaberschuldverschreibungen / Hypothekendarlehen mit einer Restlaufzeit von über 9 bis 10 Jahren (frühere Kennung: WX4260) in Betracht. Entgegen der von den Verbraucherzentralen bevorzugten Zeitreihen dürfe dabei jedoch nicht von gleitenden Durchschnittswerten ausgegangen werden, da eine Hereinnahme der vor Jahren erreichten, sehr viel höheren Renditen den Vergleich in unzulässiger Weise verschieben würde.

Nachdem der vom OLG Dresden als Sachverständiger beauftragte Finanzwissenschaftler Prof. Dr. Friedrich Thießen in der mündlichen Verhandlung vom 9. März 2022 sein Gutachten vorgetragen und dabei die in der Bundesbank-Statistik veröffentlichten Monatswerte der Umlaufrenditen inländischer Inhaberschuldverschreibungen / Börsennotierte Bundeswertpapiere mit einer Restlaufzeit von über 8 bis 15 Jahren (frühere Kennung: WU9554) als geeignete Bezugsgröße benannt hat, folgen die Ombudsmänner nun seiner Expertise.

Demnach schlagen die Ombudsmänner nunmehr vor, dass die Sparkassen eine die gesamte Vertragsdauer umfassende Nachberechnung der Verzinsung vornehmen. Referenzzinsen sollen allein die in der Zeitreihe der [Deutschen Bundesbank](#) (frühere Kennung: WU9554) veröffentlichten Werte sein und der jeweilige Monats-Referenzwert ohne Anpassungsschwelle und unter Beibehaltung des Verhältnisses, welches sich für den Vertragsbeginn ergibt, übertragen werden. Die hierzu bisher ergangenen Schlichtungsvorschläge der Ombudsmänner wurden von den Verfahrensbeteiligten überwiegend angenommen.

4. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 4 VSBIInfoV)

Das Ausmaß der Ende 2021 eingegangenen Schlichtungsanträge stellte die Schlichtungsstelle des DSGV vor besondere organisatorische Herausforderungen. Zusätzliches Personal musste kurzfristig eingestellt und Arbeitsprozesse den besonderen Umständen angepasst werden. Zum 1. Februar 2022 nahmen zudem zwei neue Ombudsmänner ihre Arbeit auf. Damit bleibt das hohe Schlichtungsvolumen zwar weiterhin eine große Herausforderung für die Schlichtungsstelle beim DSGV, stellt aber grundsätzlich kein strukturelles Hindernis für die Beilegung von Streitigkeiten in ihrem Zuständigkeitsbereich dar.

5. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBIInfoV)

Die Schlichtungsstelle beim DSGV ist seit Jahren Mitglied im FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network). FIN-NET ist ein Netz nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherbeschwerden im Finanzdienstleistungsbereich in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (d. h. in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie in Island, Liechtenstein und Norwegen). FIN-NET wurde auf Initiative der Europäischen Kommission im Jahr 2001 ins Leben gerufen. Seitdem treffen sich die FIN-NET-Mitglieder in regelmäßigen Abständen zum Erfahrungs- und Gedankenaustausch. Im Berichtsjahr 2021 konnten die Treffen aufgrund der anhaltenden coronabedingten Sondersituation jedoch nur online stattfinden.

Die Zusammenarbeit der Mitglieder im FIN-NET ermöglicht es Verbraucher:innen, bei grenzüberschreitenden Fällen schnellen Zugang zum zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsverfahren zu erlangen. So können sich Verbraucher:innen, die mit einem Finanzdienstleister eines anderen Landes im Streit liegen, an eine Schlichtungsstelle in ihrem Herkunftsland wenden. Diese Stelle unterstützt sie sodann bei der Ermittlung der zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsstelle.

Weitere Informationen über das FIN-NET einschließlich einer Übersicht der FIN-NET-Mitglieder sind unter http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_de.htm abrufbar.

Kontakt Daten / Impressum

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

Telefon 030 / 20225-1510
E-Mail schlichtung@dsgv.de
Internet www.dsgv.de/schlichtungsstelle

Leitung:

Jana Hähnel
Rechtsanwältin und Mediatorin

Referentinnen:

Kamilla Wölfle, Rechtsanwältin und Mediatorin
Daniela Rieder, Rechtsanwältin
Nora Geiger, LL.M.

Assistenz:

Sonja Bläser
Nicole Stein
Sandra Grützner

Redaktionsschluss 2. (aktualisierte) Fassung:

31. März 2022

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.