



Finanzgruppe

Deutscher Sparkassen- und Giroverband

Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

Tätigkeitsbericht 2023



Vorwort

Jana Hähnel

Leiterin der Schlichtungsstelle
beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

Die Digitalisierung hat in den letzten Jahren viele Bereiche unseres Lebens verändert, so auch die Art und Weise, wie Konflikte noch schneller und einfacher gelöst werden können. Dieser Aufgabe hatten wir uns ebenfalls angenommen und die Entwicklung einer webbasierten Schlichtungssoftware in Auftrag gegeben. Das war für uns eine enorme Herausforderung; musste die Software doch während des laufenden Geschäftsbetriebes, in dem wir zugleich mit einer Vielzahl von Schlichtungsfällen beschäftigt waren, regelmäßig getestet und den unterschiedlichen Bedürfnissen aller anwendenden Personen angepasst werden.

Aber wir haben es geschafft und sind vollständig digital in das Berichtsjahr 2023 gestartet. Auf unserem neuen webbasierten Schlichtungsportal können Antragstellende ihren Schlichtungsantrag nunmehr direkt einreichen. Auch die weitere Kommunikation ist auf Grund der Zweifaktorauthentifizierung gesichert möglich, so dass nun auch sensible Daten, wie beispielsweise die Stellungnahmen der Sparkassen, digital bereitgestellt werden können.

Damit leisten wir nicht nur einen Beitrag zum Umweltschutz – erhielten wir doch insbesondere von Anwaltskanzleien mitunter Aktenkonvolute in mehrfacher gedruckter Ausfertigung. Auch der benötigte Zeitaufwand für die administrative Bearbeitung von Schlichtungsanträgen in der Geschäftsstelle konnte dadurch deutlich minimiert werden. Dies ermöglicht es uns, Meinungsverschiedenheiten mit den am Schlichtungsverfahren beteiligten Instituten noch zeitnäher beizulegen und – bestenfalls – eine zufriedenstellende Lösung für alle Verfahrensbeteiligten zu finden.

Auch wenn die Vorteile der Digitalisierung offensichtlich sind, hat sie auch neue Herausforderungen mit



sich gebracht, insbesondere im Bereich der Cyber-Kriminalität. Betrugsfälle im Online-Banking sind leider keine Seltenheit mehr und können für die Betroffenen zu erheblichen finanziellen und emotionalen Belastungen führen. Auch wir haben im Berichtsjahr einen deutlichen Anstieg von Schlichtungsanträgen zu Online-Banking-Schadensfällen feststellen müssen. Schadensursächlich sind hierbei jedoch nicht die mangelnde Sicherheitstechnik oder IT-Infrastruktur der Sparkassen. Schwachstelle ist leider der gutgläubige Mensch, der sich von betrügenden Personen mithilfe von Social Engineering dazu verleiten lässt, persönliche (Konto-) Daten preiszugeben und ungewollte Transaktionen zu autorisieren.

Neben den bestehenden hohen Sicherheitsstandards investieren die Sparkassen daher weiter verstärkt in Betrugserkennungstechnologien. Künstliche Intelligenz (KI) nimmt dabei eine Schlüsselrolle ein. Durch die Analyse großer Mengen von Transaktionsdaten und die Verwendung von Algorithmen kann KI ungewöhnliche Muster und verdächtige Aktivitäten schnell identifizieren, so dass potenziell betrügerische Transaktionen blockiert werden.

Gleichzeitig informieren die Sparkassen auf ihren Webseiten stets aktuell über die neusten Betrugsmaschen. Je höher die Aufklärung und Sensibilisierung der Bevölkerung ist, desto weniger Chancen haben betrügende Personen, an die notwendigen Daten zu gelangen. Wir erwarten daher, dass wir im Tätigkeitsbericht des nächsten Jahres einen Rückgang dieser Betrugsfälle vermelden können.

Mit welchen Themen wir uns im Jahr 2023 noch beschäftigt haben, lesen Sie in diesem Tätigkeitsbericht. Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre.

3.170

eingegangene Schlichtungsanträge

429

sonstige Anfragen

30

Tage ab Vorliegen der vollständigen
Schlichtungsakte bis zur Übermittlung des
Schlichtungsvorschlags

3.745

abschließend bearbeitete
Schlichtungsanträge

Inhalt

Vorwort	3
Schlichtungsstelle	6
Gesetzliche Grundlagen	6
Zuständigkeit der Schlichtungsstelle	6
Organisation der Schlichtungsstelle	7
Geschäftsstelle	7
Ombudspersonen	7
Schlichtungsverfahren	13
Verfahrensgrundsätze	13
Verfahrensablauf	13
Tätigkeitsbericht 2023	15
I. Statistische Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV	15
II. Anzahl eingegangener Schlichtungsanträge	16
III. Verfahrensausgänge	17
IV. Inhaltliche Schwerpunkte und Empfehlungen zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 2 und 3 VSBIInfoV	18
1. Zahlungsverkehr	18
2. Kontoführung	22
2.1. AGB-Änderungsmechanismus und Zustimmung zu AGB	22
2.2. ZKG-Basiskonto	23
2.3. Pfändungsschutzkonto	23
3. Spargeschäft	24
3.1. Kündigung von Prämienparverträgen	24
3.2. Zinsanpassungen von Sparverträgen	26
3.3. Abschluss- und Vermittlungskosten eines Altersvorsorgevertrages	29
4. Kreditgeschäft	31
5. Wertpapiergeschäft	33
6. Sonstiges	35
V. (Keine) Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 4 VSBIInfoV	36
VI. Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBIInfoV	36
Anhang	37
Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V.	37
Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 UKlaG	40
Kontaktdaten	41
Impressum	42

Schlichtungsstelle

Gesetzliche Grundlagen

Die seit 2009 tätige Schlichtungsstelle beim DSGVO 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 in der bis Ende 2023 gültigen Fassung im Anhang abgedruckt ist. Sie wurde zwischenzeitlich gemäß den zum 13. Oktober 2023 in Kraft getretenen Änderungen der zugrunde liegenden FinSV angepasst. Die seit dem 1. Januar 2024 geltende Verfahrensordnung ist auf der Website der Schlichtungsstelle unter www.s-schlichtungsstelle.de/verfahrensordnung abrufbar.

Zuständigkeit der Schlichtungsstelle

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

Darüber hinaus nehmen am Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle beim DSGVO folgende Kreditinstitute und Gesellschaften teil¹:

- DekaBank Deutsche Girozentrale,
- Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG,
- Family Office der Frankfurter Bankgesellschaft AG,
- Landesbank Berlin AG,
- S Broker AG & Co. KG,
- S-International Baden-Württemberg Nord GmbH & Co. KG,
- S-International Niedersachsen Bremen GmbH & Co. KG,
- S-International Nordbayern GmbH & Co. KG,
- S-International Saar Pfalz 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 DSGVO teilnehmen, werden gemäß § 24 Absatz 1 FinSV unter Benachrichtigung der Antragstellenden an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich weitergeleitet. Eine Liste aller Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich befindet sich im Anhang.

¹ Stand: 31. Dezember 2023. Zum 1. Januar 2024 ist zudem die S-International Rhein-Ruhr GmbH beigetreten.

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 „Ombudspersonen“.

Geschäftsstelle

Der Geschäftsstelle obliegt – neben der Vorprüfung der Schlichtungsanträge – die gesamte Abwicklung der Schlichtungsverfahren. Sie ist mit vier Juristinnen und zwei Assistentinnen besetzt. Die Kontaktdaten sind am Ende des Berichts aufgeführt.

Ombudspersonen

Die Schlichtung 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 DSGVO für die Dauer von drei Jahren bestellt; ihre Bestellung kann wiederholt werden.

Im Berichtsjahr 2023 waren zu Ombudspersonen für den DSGVO berufen:

- **Dr. h.c. Hans-Joachim Bauer**,
Präsident des Thüringer Oberlandesgerichts a.D.,
Präsident des Thüringer Verfassungsgerichtshofs a.D.,
- **Michael Haußner**,
ehem. Richter am Oberlandesgericht München,
Staatssekretär im Thüringer Justizministerium a.D.,
- **Hans-Peter Schmieszek**,
Ministerialrat a.D., ehem. Referatsleiter im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz,
- **Manfred Scherer**,
Präsident des Landgerichts Erfurt a.D.,
Staatssekretär im Thüringer Justizministerium a.D.,
- **Dr. Heino Bruno ter Veen**,
Vorsitzender Richter des 1. Zivilsenats („Bankensenat“) am Oberlandesgericht Rostock a.D.



Das Team der Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband



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 2011



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



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



Manfred Scherer

Präsident des Landgerichts Erfurt a.D.
Staatssekretär im Thüringer Justizministerium a.D.

KURZVITA

Geboren

1951 in Freinsheim/Pfalz

Juristische Ausbildung

Studium der Rechtswissenschaft in Mannheim

1977 Zweite Juristische Staatsprüfung in Rheinland-Pfalz

Tätigkeiten

1978	Richter am Landgericht Kaiserslautern
1988	Richter am Oberlandesgericht Zweibrücken
1990	Abordnung in den Bereich des Thüringer Justizministeriums
1991	Direktor des Kreisgerichts Erfurt
1993	Präsident des Landgerichts Erfurt
1996	Mitglied des Thüringer Verfassungsgerichtshofs (im Nebenamt)
1999	Staatssekretär im Thüringer Justizministerium
2001	Staatssekretär im Thüringer Innenministerium
2004	Staatssekretär im Thüringer Justizministerium
2006	Präsident des Thüringer Rechnungshofs
2008	Thüringer Innenminister
2010 bis 2019	Mitglied des Thüringer Landtags

Ombudsmann

Seit 1. Februar 2022



Dr. Heino Bruno ter Veen

Vorsitzender Richter des 1. Zivilsenats („Bankensenat“)
am Oberlandesgericht Rostock a.D.

KURZVITA

Geboren

1953 in Norneburg/Niedersachsen

Juristische Ausbildung

Studium der Rechtswissenschaft in Hamburg

1981 Zweite Juristische Staatsprüfung in Hamburg

Tätigkeiten

- 1982 Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Strafrecht und Strafprozessrecht am Fachbereich Rechtswissenschaft II der Universität Hamburg (Einstufige Juristenausbildung)
- 1986 Eintritt in den Justizdienst der Freien und Hansestadt Hamburg
- 1986 – 1987 Richter auf Probe beim Landgericht Hamburg in Zivil- und Strafsachen; Ernennung zum Richter am Landgericht
- 1998 – 1989 Abordnung zum Hamburgischen Datenschutzbeauftragten, dort Referatsleiter für den Datenschutz im nicht-öffentlichen Bereich (u. a. Banken und Sparkassen)
- 1990 – 1992 Richter am Landgericht Hamburg in Zivil- und Strafsachen
- 1992 – 1995 Abordnung als Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Bundesverfassungsgericht
- 1995 – 1997 Richter am Landgericht Hamburg in Zivil- und Strafsachen
- 1997 – 2000 Abordnung als Referatsleiter für das Materielle Strafrecht in das Ministerium der Justiz des Landes Mecklenburg-Vorpommern
- 2000 Übertritt in den Justizdienst des Landes Mecklenburg-Vorpommern
- 2001 – 2008 Tätigkeit als Richter am Oberlandesgericht in Rostock
- 2008 – 2019 Ernennung zum Vorsitzenden Richter am Oberlandesgericht und Übernahme des 1. Zivilsenats des Oberlandesgerichts Rostock (dem „Bankensenat“) als Vorsitzender; zugleich Vorsitzender des Notarsenats des Landes Mecklenburg-Vorpommern
- 2019 Eintritt in den einstweiligen Ruhestand
- Seit 2019 Lehrbeauftragter an der Universität Rostock für Zivilprozessrecht

Ombudsmann

Seit 1. Februar 2022

Schlichtungsverfahren

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.

Verfahrensablauf

Sowohl Verbraucher:innen als auch Unternehmer:innen können sich bei Streitigkeiten mit einem am Verfahren teilnehmenden Institut über die von diesem Institut angebotenen Produkte und Dienstleistungen 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. 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.

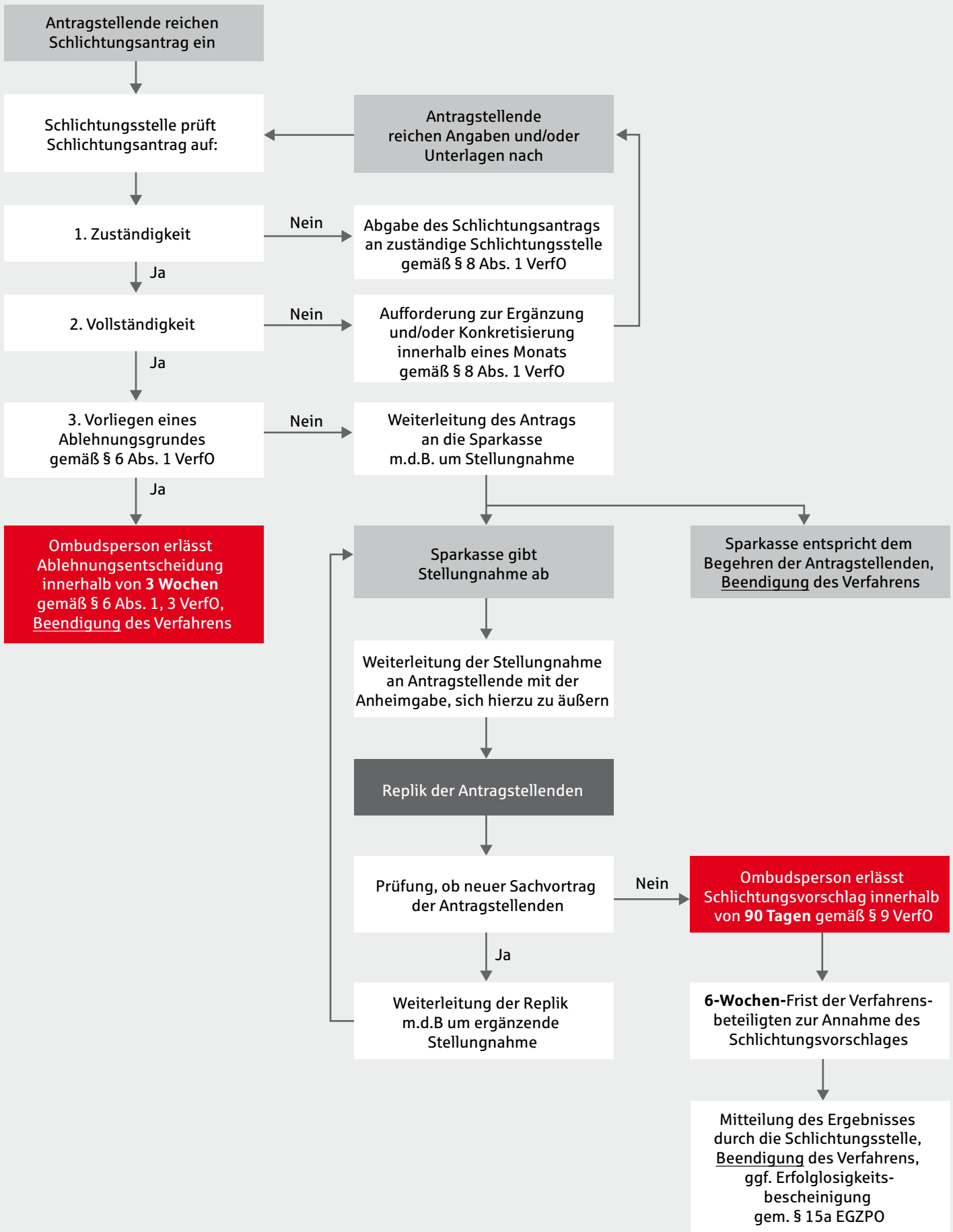
Eine Schlichtung ist nicht möglich, wenn sich bereits ein Gericht oder eine andere Verbraucherschlichtungsstelle mit dem Vorgang beschäftigt (hat) oder wenn der Anspruch bereits verjährt ist und das Institut sich auf Verjährung beruft. Eine Schlichtung kann auch abgelehnt werden, wenn der streitige Sachverhalt 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.

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.

Ablauf des Schlichtungsverfahrens



Tätigkeitsbericht 2023

I. Statistische Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV

Erhebungsbogen für die statistischen Angaben 2023 gemäß § 20 FinSV in Verbindung mit § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV

	Anzahl	Anteil
I. Anzahl der im Jahr 2023 eingegangenen Schlichtungsanträge und Anfragen, davon grenzüberschreitend	3.635	100,0 %
	5	0,1 %
Anträge in eigener Zuständigkeit	3.170	87,2 %
Anträge, die gem. § 24 FinSV an eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben wurden	36	1,0 %
Sonstige Anfragen	429	11,8%
II. Anzahl der im Jahr 2023 eingegangenen Schlichtungsanträge, untergliedert nach dem Sachgebiet auf das sie sich hauptsächlich beziehen	3.170	100,0 %
Zahlungsverkehr	956	30,1 %
Kontoführung	918	29,0 %
Spargeschäft	905	28,5 %
Kreditgeschäft	193	6,1 %
Wertpapiergeschäft	161	5,1 %
Sonstiges	37	1,2 %
III. Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge im Jahr 2023	3.745	100 %
1. Abgelehnte Schlichtungsanträge, untergliedert nach dem Grund der Ablehnung gem. § 6 FinSV	54	1,4 %
Beweiserheblich	24	
Anspruch verjährt und Einrede der Verjährung erhoben	17	
Grundsätzliche Rechtsfrage	6	
Bei Gericht anhängig	3	
Unzuständig	2	
Kein ausreichender Antrag gestellt	1	
Streitigkeit bereits durch Vergleich beigelegt	1	
2. Zurückgenommene Schlichtungsanträge	921	24,6 %
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)	536	14,3 %
4. Schlichtungsanträge, die mittels Schlichtungsvorschlag beendet wurden	2.234	59,7 %
Zugunsten der Antragsstellenden	98	
davon von den Verfahrensbeteiligten angenommen	30	
davon von den Verfahrensbeteiligten nicht angenommen	68	
Vergleiche	665	
davon von den Verfahrensbeteiligten angenommen	341	
davon von den Verfahrensbeteiligten nicht angenommen	324	
Zugunsten der Antragsgegnerinnen	1.471	
davon von den Verfahrensbeteiligten angenommen	262	
davon von den Verfahrensbeteiligten nicht angenommen	1.209	
Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (= nicht angenommene Schlichtungsvorschläge)	1.601	42,7 %
IV. Durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren		
Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Schlichtungsakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags	30	Tage
Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens	116	Tage

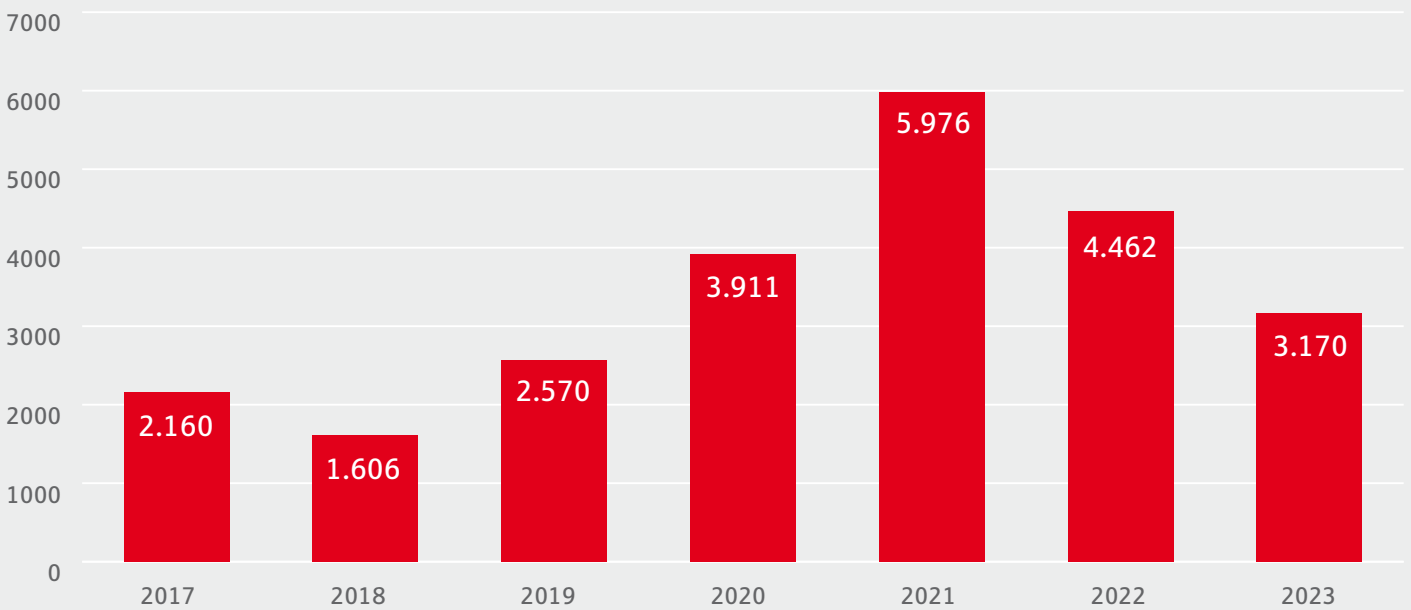
II. Anzahl eingegangener Schlichtungsanträge

Im Berichtszeitraum 2023 gingen in der Schlichtungsstelle beim DSGVO – neben 429 sonstigen Anfragen – insgesamt 3.206 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ein. Für 36 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 3.170 der im Jahr 2023 eingegangenen Schlichtungsanträge in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle beim DSGVO. Damit ist das Schlichtungsvolumen, nachdem es zuvor stetig angestiegen war, im zweiten Jahr in Folge wieder gesunken.

Anzahl der Schlichtungsanträge im 7-Jahres-Vergleich



Dauer der Schlichtungsverfahren

Gemäß § 9 Absatz 1 der Verfahrensordnung (entspricht § 9 Absatz 1 FinSV) hat der Ombudsmann den Verfahrensbeteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, einen Schlichtungsvorschlag in Textform zu übermitteln. Diese Frist wurde von den Ombudsmännern auch im Jahr 2023 wieder deutlich unterboten. Im Durchschnitt erhielten die Verfahrensbeteiligten 30 Tage, nachdem die Replik der Antragstellenden auf die

Stellungnahme des Instituts in der Schlichtungsstelle einging, einen Schlichtungsvorschlag vom Ombudsmann.

Die durchschnittliche Gesamtverfahrensdauer, also der Zeitraum vom Eingang der Schlichtungsanträge in der Schlichtungsstelle bis zur Beendigung der Schlichtungsverfahren, betrug im Berichtsjahr 116 Tage. Hier ist aber die 6-Wochen-Frist für die Annahme des Schlichtungsvorschlages (vgl. § 9 Absatz 3 Satz 2 der Verfahrensordnung) inbegriffen.

III. Verfahrensausgänge

Im Berichtsjahr 2023 wurden insgesamt 3.745 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet. Hierin enthalten sind 1.596 Schlichtungsanträge, die noch im Jahr 2022 eingegangen waren.

Von den 3.745 im Jahr 2023 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträgen nahmen 921 Antragstellende ihren Schlichtungsantrag – vor oder nach der Stellungnahme der Institute – wieder zurück. Dieser recht hohe Anteil von nahezu einem Viertel ist auch darauf zurückzuführen, dass die Geschäftsstelle die Antragstellenden auf Bitten der Ombudsmänner auf deren einheitliche Spruchpraxis, beispielsweise zur Kündigung und Zinsanpassung von Prämienparverträgen, hingewiesen hat. Damit konnten überraschende Entscheidungen vermieden und allen Beteiligten durch die Möglichkeit der Rücknahme des Schlichtungsantrages Zeit und Aufwand erspart werden.

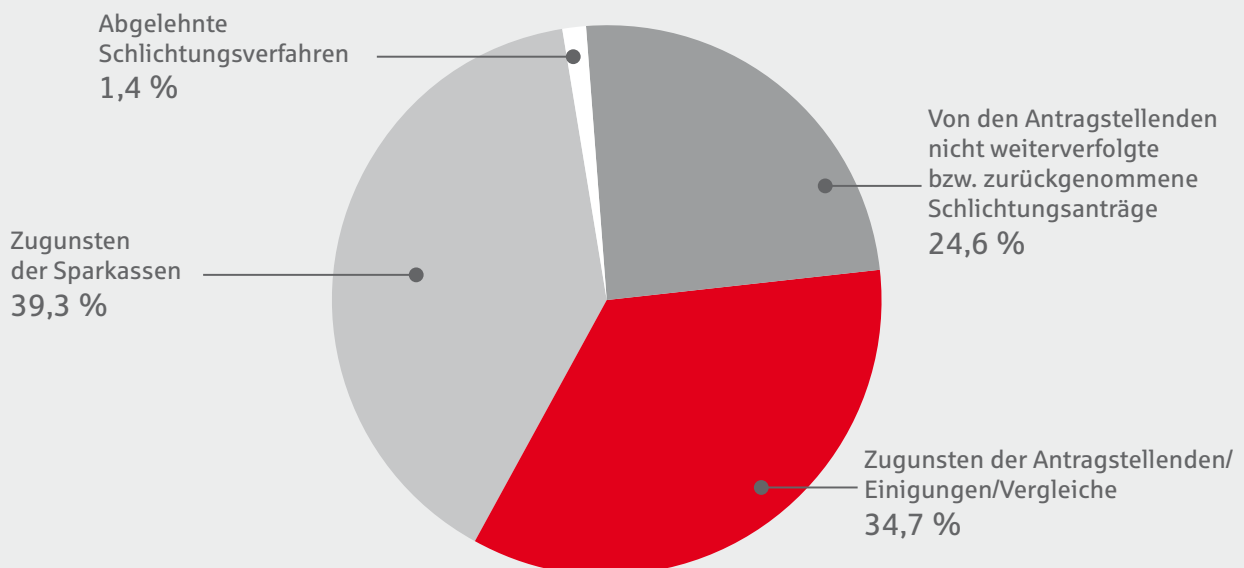
In 24 Fällen mussten die Ombudsmänner die Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß § 6 Absatz 1 der Verfahrensordnung ablehnen. Der häufigste Grund für die zwingende Ablehnung der Schlichtung war, dass der im Schlichtungsverfahren geltend gemachte Anspruch bereits vor Einreichung des Schlichtungsantrags verjährt war und das Institut die Einrede der Verjährung erhoben hatte.

In 30 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, höchstrichterlich noch nicht geklärt ist (6) 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 (24). So stehen sich in Anlaageberatungsfällen nicht selten die Aussagen der Verfahrensbeteiligten über Inhalt und Ablauf des Beratungsgesprächs diametral entgegen, so dass der Ombudsmann mangels tragfähiger Tatsachengrundlage eine Schlichtung ablehnen muss.

Von den übrigen 2.770 Schlichtungsverfahren endeten 281 vollumfänglich zugunsten der Antragstellenden – entweder, weil die Institute dem Antrag von sich aus stattgaben (183), oder weil die Ombudsmänner einen Schlichtungsvorschlag zugunsten der Antragstellenden erließen (98). Darüber hinaus konnten 353 Streitigkeiten vergleichsweise zwischen den Verfahrensbeteiligten beigelegt werden, ohne dass die Ombudsmänner tätig werden mussten, während in 665 Verfahren von den Ombudsmännern ein Vergleich vorgeschlagen wurde. 1.471 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.

Ausgang der Schlichtungsverfahren im Jahr 2023



IV. Inhaltliche Schwerpunkte und Empfehlungen zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 2 und 3 VSBlInfoV

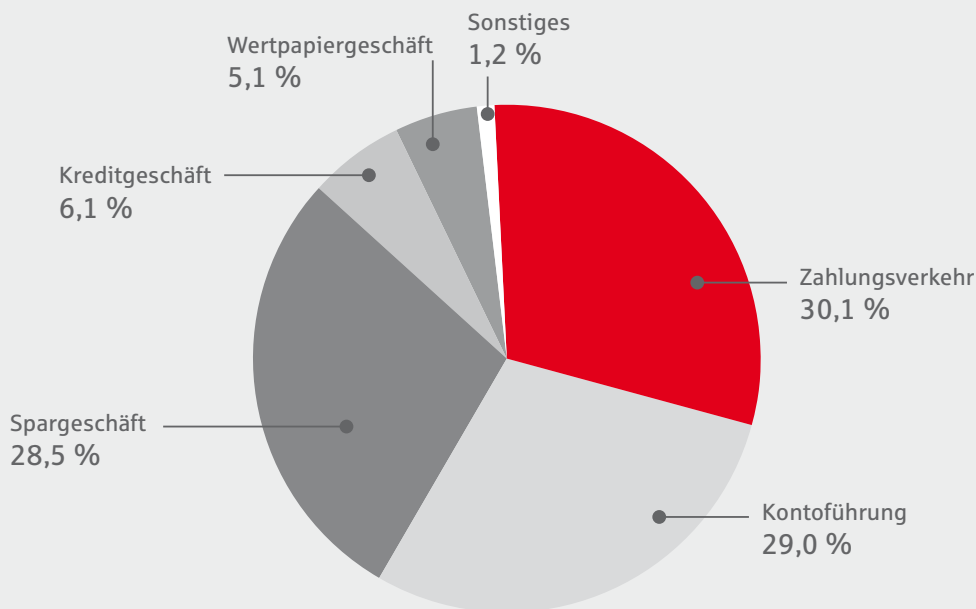
Die in der Schlichtungsstelle eingehenden Schlichtungsanträge werden zu statistischen Zwecken in folgende Sachgebiete aufgeteilt:

- Zahlungsverkehr,
- Kontoführung,
- Spargeschäft,

- Kreditgeschäft,
- Wertpapiergeschäft und
- Sonstiges.

Das folgende Diagramm zeigt die Verteilung der thematischen Schwerpunkte der im Jahr 2023 eingegangenen Schlichtungsanträge:

Verteilung der thematischen Schwerpunkte im Jahr 2023



1. Zahlungsverkehr

Wie dem Diagramm zu entnehmen ist, betrafen im Berichtsjahr 2023 die meisten Schlichtungsanträge den Bereich des Zahlungsverkehrs. Hierzu gingen insgesamt 956 und damit gut 30 Prozent aller Schlichtungsanträge ein. Anlass für Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens waren insbesondere Online-Banking-Schadensfälle.

Während die Kund:innen früher mittels „Enkeltrick“ oder „Polizistentrick“ um ihr Erspartes gebracht wurden, finden diese Angriffe heutzutage im Internet statt. Dabei

lassen sich arglose Kund:innen durch betrügerische Handlungen immer wieder dazu verleiten, vertrauliche Daten, z. B. ihre Online-Banking-Zugangsdaten, weitere persönliche Daten sowie Daten ihrer SparkassenCard bzw. Kreditkarte einschließlich PIN und sogar TAN Nummern für einzelne spezifische Vorgänge an betrügerisch handelnde Dritte herauszugeben. Damit ist es den betrügenden Personen möglich, die hohen technischen Sicherheitssysteme der Kreditinstitute zu umgehen und Zahlungsvorgänge von den Konten der Kund:innen auszulösen. Die Sparkassen warnen auf ihren Internetseiten und im Online-Banking regelmäßig und stets aktuell vor den neuesten Betrugsmaschen:

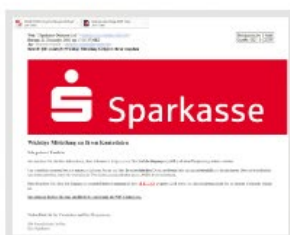
Aktuelle Sicherheitswarnungen des Computer-Notfallteams der Sparkassen-Finanzgruppe

Aktuell

Archiv

› Derzeitige Betrugsversuche beim Online-Banking

▼ Phishing-Nachrichten unter dem Vorwand einer Anpassung der AGBs



Aktuell werden betrügerische E-Mails im Namen der Sparkasse verbreitet. Die E-Mails haben Betreffzeilen wie "[ID: <7-Stellige ID>] Wichtige Mitteilung bezüglich Ihrer Angaben". Unter dem Vorwand einer Anpassung der AGBs wird versucht, Sie zum Öffnen einer PDF-Datei und anschließend zum Aufruf einer betrügerischen Web-Seite (Phishing-Seite) zu bewegen. Dort werden Ihre Online-Banking Zugangsdaten, sowie weitere persönliche Daten erfragt.

VORSICHT: Bitte geben Sie keine Daten auf den Phishing-Seiten ein. Ihre Daten könnten ansonsten von Betrügern missbraucht werden, z. B. für die Durchführung von betrügerischen Transaktionen oder um Sie im Namen Ihrer Sparkasse anzurufen.

Das Computer-Notfallteam der Sparkassen-Finanzgruppe warnt darum dringend vor diesen E-Mails. Sofern Sie bereits Daten auf den Phishing-Seiten eingegeben haben, melden Sie sich bitte bzgl. der Sperrung Ihres Online-Banking-Zugangs sowie Ihrer Sparkassen-Card umgehend bei Ihrer Sparkasse.

Veröffentlicht am 28.12.2023 um 16:22 Uhr

› Phishing-Nachrichten unter dem Vorwand einer ausstehenden Bestätigung von Daten

› Phishing-Nachrichten unter dem Vorwand neuer Funktionen für das Online-Banking

› Phishing-Nachrichten unter dem Vorwand einer ungewöhnlichen Kontobewegung

› Phishing-Nachrichten unter dem Vorwand des Abgleichs persönlicher Daten

Kriminelle Personen finden immer neue Wege, die Konten von ahnungslosen Kund:innen zu plündern. Im Berichtsjahr 2023 hat sich insbesondere eine Masche verbreitet: Phishing beim Verkauf über Online-Kleinanzeigenmärkte. Dabei drängen die vermeintlich am Kauf eines eingestellten Artikels Interessierten die Verkäufer:innen dazu, unter dem Vorwand der schnelleren Bezahlung über einen zugesandten Link Zahlungs(karten)daten auf eine gefakte, täuschend echt aussehende Website der Kleinanzeigen-Plattform einzugeben.

Die Warnmeldungen der Sparkassen und Banken sowie auch die der Betreiber der Kleinanzeigen-Platt-

formen haben zu einer stärkeren Sensibilisierung der Kund:innen geführt und bereits zahlreiche Betrugsfälle verhindert. Einige Kund:innen fallen jedoch nach wie vor auf derartige Betrügereien herein und geben persönliche Daten weiter sowie Aufträge – ohne die notwendige Prüfung der tatsächlichen Beauftragung – frei. Da es sich dabei um eine grob fahrlässige Pflichtverletzung handelt, kann auch der Ombudsmann ihnen keinen Anspruch auf Erstattung des Zahlungsbetrages zusprechen, da die Sparkasse ihrerseits mit einem Schadensersatzanspruch aufrechnen kann. Hierzu der nachfolgende Schlichtungsfall:

» **Schlichtungsvorschlag:**
Die Antragstellerin akzeptiert die ablehnende Entscheidung der Sparkasse.

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellerin ist Inhaberin einer von der Sparkasse herausgegebenen Kreditkarte (VISA). Zwischen den Beteiligten sind die Bedingungen für die Mastercard/Visa Card vereinbart, die unter Nr. 10 Sorgfaltspflichten des Karteninhabers bzw. der Karteninhaberin regeln.

Mit dem Schlichtungsantrag reklamiert die Antragstellerin Zahlungen in Höhe von insgesamt 2.301,99 €, die am 9. Februar 2023 über ihre Kreditkarte vorgenommen wurden.

Die Antragstellerin trägt im Wesentlichen vor, sie habe versucht, am 9. Februar 2023 über (eBay-) Kleinanzeigen einen Koffer zu verkaufen. Eine vermeintliche Interessentin habe erklärt, sie wolle die Zahlung über „Ebay Sofort-bezahlen“ leisten. Daraufhin habe sie die Aufforderung erhalten, ihre Kreditkarte erneut zu registrieren, was sie auch über die App gemacht habe. Zahlungen habe sie aber nicht freigegeben. Am nächsten Tag habe sie von BCS die Mitteilung erhalten, dass von ihrem Konto 101,99 € abgebucht worden seien und dass ihre Karte gesperrt worden sei. Trotzdem seien später noch weitere Beträge abgebucht worden.

Die Sparkasse lehnt eine Stornierung der Belastungsbuchungen ab. Sie verweist auf die Datenprotokolle und die Feststellungen ihres Dienstleisters Bayern Card Services GmbH (BCS). Die Antragstellerin habe den Schaden durch grob fahrlässige Sorgfaltspflichtverletzung verursacht. Die Umsätze seien am 9. Februar 2023 über das 3D-Secure-Verfahren „Verified by Visa“ freigegeben worden. Zuvor sei um 15:30 Uhr die Kreditkarte der Antragstellerin für die App S-ID-Check registriert worden. Die Registrierung sei von der Antragstellerin vorgenommen worden. Der Auftrag zur Freigabe sei mit dem Hinweis „Bitte bestätigen Sie, dass Sie Ihre Registrierung ändern möchten“ übermittelt worden.

Zu weiteren Einzelheiten nehme ich auf die Ausführungen der Beteiligten nebst Anlagen Bezug.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Auf der Grundlage der Angaben der Beteiligten muss ich davon ausgehen, dass die Antragstellerin den Schaden durch grob fahrlässige Verletzung gesetzlicher und vertraglicher Sorgfaltspflichten verursacht hat. Einem

evtl. Anspruch auf Gutschrift des verfügbaren Betrags aus § 675u Satz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) steht deshalb ein korrespondierender Schadensersatzanspruch gleicher Höhe aus § 675v Abs. 3 BGB gegenüber, mit dem die Sparkasse aufrechnen kann.

Die reklamierten Umsätze sind bei einem fehlerfrei arbeitenden System technisch nur erklärbar, wenn die Antragstellerin über eine starke Kundenauthentifizierung (Freigabe in der S-ID-Check-App) eine Neuregistrierung einer S-ID Check-App auf einem Gerät dritter Personen aktiv freigegeben hat und diese Personen damit in die Lage versetzt hat, die Zahlungen für sie über eine starke Kundenauthentifizierung zu beauftragen.

Zahlungsdienstleister verlangen für die Ausführung von Zahlungsanweisungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben eine starke Kundenauthentifizierung (sog. Zwei-Faktor Authentifizierung). Die von ihnen eingesetzten Verfahren (hier: Verified by Visa) entsprechen den gesetzlichen Anforderungen.

Eine starke Kundenauthentifizierung ist nach § 675w Satz 2 BGB erfolgt, wenn der Zahlungsdienstleister, hier also die Sparkasse bzw. ihr Dienstleister BCS, die Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstruments einschließlich seiner personalisierten Sicherheitsmerkmale mit Hilfe eines Verfahrens überprüft hat. Ist ein Vorgang ordnungsgemäß aufgezeichnet, verbucht und nicht durch eine Störung beeinträchtigt, spricht der Beweis des ersten Anscheins für eine ordnungsgemäße Autorisierung (vgl. § 675w Abs. 1 Satz 2 BGB).

Dieselben Authentifizierungsanforderungen wie an Transaktionen stellen die Institute an andere Authentifizierungspflichtige Verfügungen, also z. B., was hier in Betracht kommt, an die Freischaltung einer Authentifizierungs-App auf einem anderen Gerät.

Ohne (geheim zu haltende) personalisierte Sicherheitsmerkmale, die nur der Antragstellerin bekannt waren, konnten also, sofern kein Systemfehler vorlag (für den es keine Anhaltspunkte gibt) Zahlungsvorgänge nicht mit einer Zwei-Faktor-Authentifizierung ausgelöst werden. Das war aber hier der Fall. Deshalb muss die Antragstellerin, weil sie kein eigenes Mobiltelefon neu registriert hat, einer dritten Person über eine starke Kundenauthentifizierung ermöglicht haben, über ihr (Karten-) Konto zu verfügen.

Die Freischaltung der S-ID Check App auf einem Gerät der betrügenden Personen ist technisch nicht ohne eine Zwei-Faktor-Authentifizierung möglich und damit nicht ohne aktive Mitwirkung der Antragstellerin zu erklären. Nach den Angaben der Sparkasse, die von der Antragstellerin auch nicht bestritten werden, ist dazu am 9. Februar 2023 um 15:30 Uhr ein Auftrag zur Freigabe in die bereits

registrierte App der Antragstellerin übermittelt worden, wobei der Auftrag (Änderung der Registrierung) eingebildet war. Dieser Vorgang konnte von Dritten nur über die S-ID-Check-Website oder über das Kartenkonto der Antragstellerin angestoßen werden. Dazu musste die betrügende Person Kenntnis von den Kartendaten haben. Diese Daten konnte sie nur von der Antragstellerin haben.

Ich muss deshalb davon ausgehen, dass die Antragstellerin gegen die gesetzlichen und vertraglich vereinbarten Sorgfaltspflichten verstoßen hat, denn nach § 675 I Abs. 1 Satz 1 BGB sind Zahlungsdienstnutzende verpflichtet, alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale, also die personalisierten Merkmale, die der Zahlungsdienstleister einem Zahlungsdienstnutzer zur Authentifizierung zur Verfügung stellt (z. B. TAN, PIN, Codes), vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Dieselben Anforderungen ergeben sich zusätzlich aus Nr. 10 und 12 der vereinbarten Kartenbedingungen. Die von Zahlungsdienstnutzenden zu erwartende Sorgfalt besteht darin, Zugangsdaten und andere personalisierte Sicherheitsmerkmale niemandem anzuvertrauen, sei es am Telefon, in E-Mails oder im Internet und vom Zahlungsdienstleister zur Freigabe übermittelte Aufträge zu prüfen. Aufträge dürfen nur dann freigegeben werden, wenn sie so, wie in dem Auftragstext visualisiert, auch beauftragt worden sind.

Die Sorgfaltspflichtverletzung stellt sich als grob fahrlässige Pflichtverletzung dar. Grob fahrlässig handelt, wer die im Verkehr erforderliche Sorgfalt in besonders schwerem Maß verletzt und in der konkreten Situation nicht beachtet, was sich aufdrängt. Die von Zahlungsdienstnutzer: innen zu erwartende Sorgfalt besteht darin, Zugangsdaten niemandem anzuvertrauen, sei es am Telefon, in E-Mails oder im Internet, und von einem Zahlungsdienstleister zur Freigabe übermittelte Aufträge niemals ungeprüft zu bestätigen. Aufträge dürfen nur dann freigegeben werden, wenn sie so, wie in dem Auftragstext visualisiert, auch beauftragt worden sind; für Gutschriften ist niemals Zwei-Faktor-Authentifizierung, also eine Bestätigung per App, TAN, Code o.Ä. notwendig.

Die Antragstellerin hätte bereits skeptisch werden müssen, als ihr Kartendaten zur Nutzung eines vermeintlichen Bezahlsystems abverlangt wurden, wobei es dahinstehen kann, ob sie die Daten auf einer ihr übermittelten, vermeintlich von Kleinanzeigen.de stammenden Website eingegeben hat oder ob sie die Karteninformationen in anderer Weise weitergegeben hat. Das (sichere) Bezahlungssystem „Sicher Bezahlen“ von „Kleinanzeigen“ (früher: eBay-Kleinanzeigen) kann der/die Käufer:in ohne Zutun des Verkäufers bzw. der Verkäuferin nutzen; auf der Verkäuferseite ist nichts zu tun. Ein Zugang zu Websites eines Instituts bzw. hier von „Kleinanzeigen“ ist generell nur dann sicher gewährleistet, wenn dieser über die offizi-

elle Homepage/App des Unternehmens erfolgt. Vor Betrügereien im Zusammenhang mit der Bezahlungsfunktion von eBay bzw. von Kleinanzeigen wird im Übrigen seit langem in den Medien, von „Kleinanzeigen“ sowie von anderen Institutionen gewarnt. Das kriminelle Phänomen des Phishing wird bereits seit 2006 öffentlich breit diskutiert.

Zumindest die hier erfolgte Freigabe des Auftrags zur Registrierungsänderung ist ein besonders schwerwiegender Verstoß gegen die in § 675 I Abs. 1 BGB und den vereinbarten Geschäftsbedingungen geregelten Sorgfaltspflichten. Bei der notwendigen Prüfung des Verwendungszwecks hätte die Antragstellerin leicht erkennen können, dass der angegebene Auftrag von ihr nicht erteilt werden sollte, denn nach ihren Angaben wollte sie jedenfalls die Registrierung ihrer Kreditkarte nicht ändern. Aufträge, die nicht explizit beauftragt wurden, dürfen nicht freigegeben werden. Darauf wurde bei der Übermittlung des Auftrags in die App systembedingt auch hingewiesen.

Im Rahmen des Authentifizierungsverfahrens ist die abschließende Kontrolle der Daten der zentrale Schutz vor Kompromittierung. Unterlässt ein(e) Nutzende(r) diese abschließende Kontrolle, stellt dies eine schwerwiegende Pflichtverletzung dar. Wird diese selbstverständliche Pflicht verletzt, dann liegt regelmäßig bereits deshalb grob fahrlässiges Handeln vor (vgl. z. B. LG Köln v. 10.09.2019 – 21 O 116/19; LG Köln v. 26.04.2022 – 1 O 499/21; Hinweisbeschluss OLG Köln v. 05.09.2022 – 13 U 93/22; OLG Dresden v. 13.10.2022 – 8 U 760/22).

An der Qualifizierung als „grob fahrlässig“ ändert es nichts, wenn Kund:innen Opfer eines Betrugs geworden sind. Eine grob fahrlässige Sorgfaltspflichtverletzung begründet nach § 675v Abs. 3 Nr. 2 BGB und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen einen Schadensersatzanspruch des Zahlungsdienstleisters, hier also der Sparkasse.

Nach den Angaben der Sparkasse muss ich davon ausgehen, dass sämtliche Zahlungen am 9. Februar 2023 vor der Sperre der Karte freigegeben worden sind. Nach Freigabe einer Zahlung über eine sog. Zwei-Faktor-Authentifizierung ist aber ein Widerruf oder eine Stornierung nicht mehr möglich. Auch wenn Umsätze im Kreditkartenbanking als „vorgemerkt“ oder „angefragt“ aufgeführt werden, handelt es sich um Transaktionen, die bereits autorisiert sind. Der Händler erhält während des Zahlungsvorgangs direkt eine Genehmigung für den konkreten Betrag. Damit ist sichergestellt, dass er diesen abrechnen kann. Ob und wann ein angefragter Umsatz tatsächlich auf dem Kartenkonto gebucht wird, hängt davon ab, wann der Händler seinen (elektronischen) Beleg zur Buchung einreicht. Eine nachträgliche Kartensperre hebt vorangegangene Umsatz-Autorisierungen nicht auf und verhindert nicht mehr die Belastung auf dem Kartenkonto. «

2. Kontoführung

Die Anzahl der Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung ging im Vergleich zum Vorjahr wieder deutlich zurück. Im Berichtsjahr 2023 lag der Anteil mit 918 Anträgen bei nur noch 29 Prozent (Vorjahr 2022: 1.829 Anträge, 41 Prozent).

2.1. AGB-Änderungsmechanismus und Zustimmung zu AGB

Anlass für Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens waren nach wie vor Rückerstattungs-forderungen von Kontoführungsentgelten, nachdem der 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 der Kund:innen zu Änderungen der AGB fingieren (Az. XI ZR 26/20). Zu diesem Themenkomplex gingen im Berichtsjahr 2023 – im Vergleich zu den

beiden Vorjahren (2021: 3.380 und 2022: 1.369) – deutlich weniger, nämlich nur noch 222 Schlichtungsanträge ein.

Können die Sparkassen nicht mehr das bis April 2021 anerkannte Verfahren der Zustimmungsfiktion anwenden, müssen sie bei Änderungen ihrer Geschäftsbedingungen auf das Vorliegen förmlicher Vereinbarungen mit ihren Kund:innen achten. Bei einem Ausbleiben der notwendigen Zustimmung zu einem bestimmten Änderungsangebot müssen die Kund:innen allerdings damit rechnen, dass die Sparkassen von dem Recht gemäß Nr. 26 Absatz 1 ihrer AGB Gebrauch machen und die Geschäftsbeziehung mit einer Frist von zwei Monaten kündigen. Daher empfehlen die Ombudsmänner den Antragstellenden regelmäßig, ihre Zustimmung zu den ihnen angebotenen AGB der Sparkasse zu erteilen, sofern sie an einer Fortsetzung der Geschäftsbeziehung mit der Sparkasse interessiert sind.

» Schlichtungsvorschlag:

Ich empfehle dem Antragsteller, den von der Sparkasse angebotenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zuzustimmen.

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Antragsteller hat mit der Sparkasse am 10. Oktober 2017 einen Vertrag über die Führung eines Girokontos abgeschlossen und zahlt auf der Grundlage dieses Vertrags monatliche Kontoführungsgebühren von 2,90 €.

Die Sparkasse hat dem Antragsteller, wie allen Kund:innen, die Vereinbarung aktueller AGB angeboten, die u. a. geänderte Kontoführungsentgelte vorsehen und für den Fall der Ablehnung eine Kündigung der Geschäftsbeziehung avisiert.

Mit dem Schlichtungsantrag wendet sich der Antragsteller gegen die Mitteilung der Sparkasse. Er trägt dazu im Wesentlichen vor, zwischen ihm und der Sparkasse bestehe aufgrund des Kontovertrags eine ausreichende Rechtsgrundlage. Er wohne im Zuständigkeitsbereich der Sparkasse und habe deshalb Anspruch auf ein Konto. Sparkassen seien auch gemeinnützige Institute. Er vermisse auch individuelle Lösungsvorschläge.

Die Sparkasse sieht in dem Kontovertrag keine ausreichende Grundlage für eine Fortsetzung der Geschäftsbeziehung. Der öffentliche Auftrag zwingt nicht, Dienstleistungen dauerhaft zu unveränderten Preisen anzubieten. Individuelle Lösungen vereinbare sie nicht.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Die Kritik des Antragstellers ist offensichtlich unberechtigt.

Das Angebot zur Vereinbarung der geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) durch die Sparkasse und die avisierte Kündigung der Geschäftsbeziehung für den Fall der Nichtzustimmung sind nicht zu beanstanden. Aus dem Urteil des BGH vom 27. April 2021 (BGH XI ZR 26/20) zum Änderungsmechanismus bei Allgemeinen Geschäftsbedingungen folgt kein Anspruch auf eine Kontoführung zu dauerhaft unveränderten Konditionen. Das ist einem Institut bereits vor dem Hintergrund sich ändernder wirtschaftlicher Verhältnisse unzumutbar.

Aus dem öffentlichen Auftrag der Sparkasse, auf den der Antragsteller hingewiesen hat, folgt nichts Gegenteiliges. Die Sparkassen führen nach § 2 Abs. 3 des Brandenburgischen Sparkassengesetzes ihre Geschäfte nach kaufmännischen Grundsätzen unter Wahrung ihres öffentlichen Auftrages. Das bedeutet konkret: Sparkassen nehmen wie andere Banken auch am Geschäftsverkehr teil und müssen ihre Kosten durch Entgelte und Gewinne refinanzieren. Auch wenn Gewinnerzielung nicht im Vordergrund steht, sind Sparkassen gehalten, ein positives, zumindest aber ausgeglichenes Geschäftsergebnis zu erzielen. Öffentlicher Auftrag und Gemeinwohl bedeuten insbesondere nicht, dass die Kontoführung für einzelne Kunden auf Kosten des öffentlich-rechtlichen Trägers und damit auf Kosten der Allgemeinheit subventioniert wird.

Wenn Kund:innen angebotenen geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht zustimmen, ist die Sparkasse berechtigt, die Geschäftsbeziehung mit einer Frist von zwei Monaten zu kündigen, weil in diesem Fall ein sachgerechter Kündigungsgrund vorliegt (vgl. Nr. 26 Abs. 1 AGB). In dem vorgegebenen rechtlichen Rahmen, der eingehalten ist, kann jede Produkthanbieterin – und damit auch die Sparkasse – die Konditionen festlegen, zu denen sie bereit ist, Geschäftsbeziehungen mit Kund:innen zu unterhalten. Die gegenüber früheren Fassungen der AGB vorgenommenen Änderungen sind, auch hinsichtlich der Preise, weder unangemessen noch unzumutbar. Hinzu kommt, dass die bislang geltenden AGB in dem BGH-Urteil vom 27. April 2021 zum Teil für unwirksam erklärt worden sind. Die Weiterführung einer Geschäftsbeziehung auf der Grundlage eines Vertrags, der zum Teil nicht wirksam ist, ist schon grundsätzlich nicht zuzumuten.

Die Geschäftsbeziehung zwischen Kund:innen und Kreditinstituten ist komplex und kann sinnvoll nur über

einheitliche AGB geregelt werden, also über Vertragsbedingungen, die für alle Kund:innen gelten. Bereits damit verbietet sich ein individuelles Aushandeln einzelner Vertragsklauseln von vornherein. Als Anstalt öffentlichen Rechts ist die Sparkasse im Übrigen an den Gleichheitsgrundsatz (Art. 3 des Grundgesetzes) gebunden, sodass sie mit Kund:innen nicht nach Belieben unterschiedliche Konditionen und Rahmenbedingungen vereinbaren kann.

Der Anspruch auf ein sog. Bürgerkonto (Guthabenkonto), auf den der Antragsteller hingewiesen hat, besteht nur im Rahmen der jeweils gültigen ABG der Sparkasse.

Bei dieser – eindeutigen – Rechtslage kann ich dem Antragsteller nur empfehlen, den angebotenen AGB der Sparkasse (einschließlich Preis- und Leistungsverzeichnis) zuzustimmen, wenn er an einer Fortsetzung der Geschäftsbeziehung mit der Sparkasse interessiert ist. «

2.2. ZKG-Basiskonto

Streitigkeiten rund um das Basiskonto liegen weiterhin auf einem sehr niedrigen Niveau. Lediglich 18 Schlichtungsanträge zum Basiskonto gingen im Berichtsjahr 2023 in der Schlichtungsstelle ein. Davon erledigten sich acht Schlichtungsanträge ohne Zutun der Ombudsmänner – großenteils dadurch, dass die Sparkassen in ihren Stellungnahmen erklärten, das gewünschte Girokonto einzurichten oder die Kontokündigung zurückzunehmen. Die Ombudsmänner mussten im Berichtsjahr lediglich in sechs Fällen tätig werden. Dabei wurden fünf Verfahren zugunsten der Sparkassen und ein Schlichtungsverfahren zugunsten des Antragstellers entschieden. Vier Schlichtungsanträge zum ZKG-Basiskonto gingen in den letzten Tagen des Jahres 2023 ein und konnten bis zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts noch nicht abschließend bearbeitet werden.

2.3. Pfändungsschutzkonto

Schlichtungsanträge zum Pfändungsschutzkonto kamen im Jahr 2023 hingegen wieder etwas häufiger vor. Hierzu gingen im Berichtszeitraum insgesamt 88 Schlichtungsanträge ein.

Gemäß § 850k Absatz 1 Satz 1 ZPO kann eine natürliche Person jederzeit von ihrem Kreditinstitut verlangen, dass ein von ihr dort geführtes Zahlungskonto als Pfändungsschutzkonto geführt wird. Damit wird – unabhängig von der Art der Einkünfte – ein automatischer Pfändungsschutz in Höhe des Grundfreibetrages von derzeit 1.410,00 Euro je Kalendermonat gewährt. Besondere Verpflichtungen, z. B. gesetzliche Unterhaltspflichten, können zu einer Erhöhung dieses geschützten Betrags führen.

Die Umwandlung in ein Pfändungsschutzkonto kann auch verlangt werden, wenn das Zahlungskonto zum Zeitpunkt des Verlangens einen negativen Saldo aufweist (§ 850k Absatz 1 Satz 2 ZPO). Ein Pfändungsschutzkonto darf jedoch ausschließlich auf Guthabenbasis geführt werden (§ 850k Absatz 1 Satz 3 ZPO). Dies führt in der Praxis – wie in dem nachfolgenden Schlichtungsfall – mitunter zu Problemen, wenn Kund:innen die Umwandlung ihres Girokontos in ein Pfändungsschutzkonto begehren, das entsprechende Girokonto jedoch überzogen ist.

» **Schlichtungsvorschlag:**

Die Sparkasse erklärt die Kündigung des eingeräumten Dispositionskredits mit sofortiger Wirkung, bucht den Negativsaldo auf ein Forderungskonto um, stellt die Forderung fällig und wandelt das Girokonto des Antragstellers gleichzeitig in ein Pfändungsschutzkonto um.

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Antragsteller unterhält bei der Sparkasse ein Girokonto, das einen Negativsaldo aufweist. Er verlangt von der Sparkasse die Umwandlung des Kontos in ein Pfändungsschutzkonto.

Die Sparkasse verweist darauf, dass ein Pfändungsschutzkonto keinen negativen Saldo aufweisen darf. Sie habe den Antragsteller zu einem Gespräch eingeladen, um ein Abwicklungskonto zur Ausbuchung des negativen Saldos zu eröffnen. Sofern ein solches Konto nicht gewünscht werde, habe der Antragsteller die Möglichkeit, sein Zahlungskonto auszugleichen. Alternativ stehe es dem Antragsteller frei, einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten.

Die Vertreterin des Antragstellers ist der Auffassung, dass die Sparkasse unabhängig von einer Zahlungsvereinbarung zu einer Umwandlung des Girokontos in ein Pfändungsschutzkonto verpflichtet ist.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Nach der Regelung des § 850k Abs. 1 Satz 1 und 2 der Zivilprozessordnung (ZPO) kann die Umwandlung eines Zahlungskontos in ein Pfändungsschutzkonto (P-Konto)

jederzeit verlangt werden und zwar auch bei einem negativen Saldo. Auch wenn § 850k Abs. 1 Satz 3 ZPO vorsieht, dass ein P-Konto keinen negativen Saldo aufweisen darf, lassen sich daraus m. E. keine Mitwirkungspflichten des Kontoinhabers in Bezug auf die Behandlung des Negativsaldos herleiten. Eine Umwandlung des Zahlungskontos in ein P-Konto ist ohne Mitwirkung des Kontoinhabers allerdings nicht unmöglich, denn die Forderung der Sparkasse wird dadurch materiell nicht beeinträchtigt. Weil ein P-Konto keinen negativen Saldo aufweisen darf, endet ein eingeräumter Dispositionskredit nach meiner Auffassung kraft Gesetz und wird sofort fällig. Die Sparkasse kann zwar ohne Mitwirkung des Antragstellers kein Zahlungskonto oder ein Abwicklungskonto für diesen eröffnen. Sie kann die offene Forderung aber auf ein Forderungskonto (zu den Konditionen des vereinbarten Dispositionskredites) ausbuchen und auf dem gesetzlich vorgezeichneten Weg beitreiben.

Weil dieser Weg typischerweise nicht immer den Interessen der Beteiligten gerecht wird, halte ich es für sachgerecht, bei einem negativen Saldo ein Gespräch mit dem Ziel einer einvernehmlichen Regelung über ein Abwicklungskonto und eine darauf bezogene Zahlungsvereinbarung zu suchen. Der von der Sparkasse angebotene Weg, zunächst ein Gespräch über eine einvernehmliche Lösung zu suchen, erscheint mir deshalb vorzugswürdig.

Nachdem auf Seiten des Antragstellers kein Interesse besteht, ist die Sparkasse m. E. gehalten, die beauftragte Umwandlung in ein P-Konto unabhängig von einer Vereinbarung mit dem Antragsteller vorzunehmen. Zur Vermeidung rechtlicher (Rest-) Risiken empfehle ich, einen eingeräumten Dispositionskredit vorsorglich ausdrücklich zu kündigen und die Forderung ausdrücklich fällig zu stellen oder auf einem separaten Konto zu den ursprünglichen Kreditbedingungen zu vereinbaren. «

3. Spargeschäft

Im Bereich des Spargeschäfts gingen im Jahr 2023 insgesamt 905 Schlichtungsanträge und damit gut 28 Prozent aller Anträge ein. Nach wie vor wandten sich Sparkassenkund:innen an die Schlichtungsstelle beim DSGV, um die Rechtmäßigkeit der von den Sparkassen ausgesprochenen Kündigungen und/oder die Zinsanpassungen ihrer Prämiensparverträge überprüfen zu lassen.

3.1. Kündigung von Prämiensparverträgen

Der XI. Zivilsenat des BGH hat am 14. Mai 2019 in einem Grundsatzurteil (Az. XI ZR 345/18) entschieden, dass bei einem Prämiensparvertrag, bei dem die Prämien auf die Sparbeiträge stufenweise bis zu einem bestimmten Spar-

jahr steigen, das Recht der Sparkasse zur ordentlichen Kündigung bis zum Erreichen der höchsten Prämienstufe ausgeschlossen ist. Der BGH begründet seine Auffassung im Wesentlichen damit, dass mit der vereinbarten Prämienstaffel ein besonderer Bonusanreiz gesetzt worden war. Dieser Bonusanreiz und der dadurch gesetzte Vertrauenstatbestand bedinge einen konkludenten Ausschluss des Kündigungsrechts bis zum Ablauf des – in diesem Fall – 15. Sparjahres. Nach dem Erreichen der höchsten Prämienstufe stehe der Sparkasse jedoch ein Recht zur ordentlichen Kündigung aus Nr. 26 Absatz 1 AGB-Sparkassen zu. Daran ändere sich auch nichts, wenn in der Vertragsurkunde die Sparprämie auch für die Folgejahre ausdrücklich aufgeführt ist (Urteil des BGH vom 17. Oktober 2023, Az. XI ZR 72/22).

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.

» **Schlichtungsvorschlag:**
Die Sparkasse setzt den S-Vermögensplan-Sparvertrag Nr. xxx fort.

I.
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Zwischen dem Antragsteller und der Sparkasse ist im Juli 2002 der Vermögensplan-Sparvertrag Nr. xxx abgeschlossen worden. Danach wird durch monatliche Einzahlungen von 25 €, die Gutschrift von Zinsen und einer jährlichen Prämie Vermögen gebildet. Die Sparprämie ist auf die Jahressparleistung bezogen und steigt mit dem Erreichen eines Vielfachen der Jahressparleistung an. Die Maximalprämie von 50 % wird gezahlt, wenn das Guthaben das 40fache der Jahressparleistung ausmacht. Zur Verzinsung und zu etwaigen Entnahmemöglichkeiten ergibt das Vertragsabschlussbestätigungsschreiben nichts. Dort ist wegen der Konditionen auf den Aushang im Kassenraum verwiesen. Mit Schreiben vom 10.08.2022 hat die Sparkasse den auf die Nr. xxx umgestellten Vertrag zum 30.11.2022 gekündigt. Sie begründet die Kündigung damit, dass wegen der auf dem für die Anlage der Spareinlagen maßgeblichen Kapitalmarkt seit Jahren anhaltenden Niedrig-Zins-Bedingungen sie die für die Prämienzahlungen erforderlichen Erträge nicht mehr erwirtschaften könne. Der Antragsteller hat der Kündigung widersprochen. Er ist der Ansicht, dass die Sparkasse ihm das Erreichen der Höchstprämie ermöglichen müsse, so dass sie den Vertrag nicht vor 2042 kündigen könne.

II.
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

1. Der Vermögensplan-Sparvertrag Nr. xxx ist nicht für eine bestimmte Laufzeit abgeschlossen worden. Die Vertragsdauer hängt damit nicht nur vom Willen des Antragstellers ab, ob er von seinem im Vertrag eingeräumten Recht auf Kündigung Gebrauch macht; auch die Sparkasse kann den Vertrag einseitig beenden. Das Kündigungsrecht ergibt sich aus Nr. 26 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder aus §§ 700, 696 BGB. Dieses Recht der Sparkasse war im November 2022 nicht durch das Fehlen eines Sachgrundes blockiert. Der zum Ausschluss willkürlichen Vorgehens erforderliche sach-

Anders verhält es sich hingegen, wenn die Höchstprämie noch nicht erreicht worden ist. Dann ist das Recht der Sparkasse zur ordentlichen Kündigung des Prämien Sparvertrages nach wie vor abbedungen. Hierzu der folgende Schlichtungsvorschlag vom 7. Februar 2023:

gerechte Anlass zur Kündigung liegt vor. Dazu bedarf es eines Sachverhalts, der aus der Sicht eines neutralen Beobachters das Verhalten der Sparkasse für nachvollziehbar und sachangemessen erscheinen lässt und die Kündigung aus kaufmännischer Sicht nachvollziehbar macht. Dabei ist auch zu beachten, dass die Sparkassen der Bankenaufsicht unterliegen und deswegen auf ein wirksames Risikomanagement achten müssen. In diesem Zusammenhang ist es ohne weiteres nachvollziehbar, dass die Sparkassen sich von einem Produkt trennen, das zwar einmal zu ihrem Markenkern gehört hat, bei dem sie aber seit Jahren erhebliche Probleme haben, die zur Erfüllung der Forderungen der Sparer notwendigen Mittel durch Anlage der Sparbeiträge auf dem Kapitalmarkt zu erwirtschaften. Hieran hat sich nichts Grundsätzliches dadurch geändert, dass die Institute für ihre EZB-Einlagen nicht mehr negativ belastet werden. Im Übrigen umfasst die geschäftliche Entscheidungskompetenz der Sparkassen auch die Aufgabe eines gesamten Produktfeldes, selbst wenn dieses Produkt Jahrzehnte lang gewissermaßen zum Markenkern der Institute gehört hat und das Prämien sparen in der Erwartung beworben wurde, dass grundsätzlich allein die Sparerinnen und Sparer entscheiden, wie lagen sie das Vermögensbildungsprogramm wahrnehmen.

2. Allerdings hat sich für die Sparkasse daraus eine Einschränkung ihres Kündigungsrechts ergeben, dass sie in den Verträgen die Erreichbarkeit der Höchstprämie zugesagt hatte. Sie kann daher einen Sparvertrag nicht einseitig beenden, solange die Maximalprämie dem Sparkonto nicht mindestens einmal gutgeschrieben ist. Das gilt unabhängig von der für die Prämienhöhe vereinbarten Bezugsgröße, mithin auch dann, wenn die Prämie nicht auf die Vertragsdauer, sondern auf die Höhe des Guthabens abstellt. Den für eine Modifikation des Kündigungsrechts der Sparkassen wesentlichen Bonusanreiz bezieht der BGH im Urteil vom 14.05.2019 (BeckRS 2019, 9637 = BGHZ 222, 74) nicht auf die bis zum Erreichen der höchsten Prämienstufe erforderliche Zeit, sondern schlicht auf das Erreichen der Maximalprämie als solches. Daraus, dass die Höchstprämie in dem vom BGH beurteilten Sachverhalt nach 15 Jahren erreicht war, lässt sich nicht folgern, der BGH habe den Gebrauch des Kündigungsrechts aus Nr. 26 der Sparkassen-AGB generell nach 15 Jahren „freigegeben“. Der Differenzierung danach, ob die Kündigungsvoraussetzung nach

Ablauf einer bestimmten Zeit oder nach Erreichen eines bestimmten Sachverhalts eintritt, vermag ich dem BGH-Urteil nicht zu entnehmen. Die Aussage des BGH zur Bedeutung der Prämienstaffel für das Kündigungsrecht der Institute gilt daher auch für den Vertrag Nr. xxx. Die auf die Laufzeit und nicht auf das Erreichen der Höchstprämie abstellende Ansicht des Landgerichts Gera (z. B. Urte. v. 14.01.2022 – 4 O 594/21 – und v. 21.01.2022 – 4 O 110/21) kann mich nicht überzeugen.

3. Bei den Vermögensplan-Sparverträgen ist zu beachten, dass den Sparern das Recht zu Teilentnahmen eingeräumt ist verbunden mit der Bestimmung, dass eine solche Verminderung des Guthabens die Anpassung der Sparprämie je nach dem Stand des aktuellen Guthabens zur Folge hat. Von einer solchen Berechtigung zu Teilentnahmen ist wohl auch für den Vertrag Nr. xxx auszugehen. Das Recht, jeden Monat Auszahlungen in Höhe eines bestimmten Guthabenbetrags zu tätigen, hat zur Folge, dass das Erreichen des für die Maximalprämie erforderlichen Guthabens verhindert werden kann, indem der Prämien Sparvertrag auf der 40 %-Prämienstufe gewissermaßen angehalten und so eine Kündigung unmöglich gemacht wird. Ist eine sehr lange Vertragszeit kein Grund, einem Prämien Sparvertrag die Wirksamkeit zu versagen (vgl. Urteile des OLG Dresden vom 21.11.2019, 8 U 1770/19, BeckRS 2019, 32681 und vom 20.05.2020, 8 U 538/19, LG Stendal, Urte. v. 14.11.2019,

22 S 104/18 betreffend die Vereinbarung einer Laufzeit von 99 Jahren), kann andererseits die Dauer des Prämien Sparvertrags bei einer die Prämienhöhe auf das Vielfache der Jahressparleistung beziehenden Staffel nicht im Belieben der Sparerseite stehen. Daher ist es ein Gebot von Treu und Glauben, Auszahlungen in das tatsächlich noch vorhandene Guthaben einzurechnen und gemäß der sich ergebenden Summe festzustellen, ob das zum Erreichen der Höchstprämie erforderlichen Guthaben ohne die Abverfügung erreicht wäre. Mit einer solchen Hinzurechnung von Teilentnahmen wird vermieden, dass die Sparerseite durch Entnahmen das Erreichen der 50 %-Prämie verhindert, damit auf der 40 %-Prämienstufe den Vertrag „verewigt“ und das im Vertrag angelegte Kündigungsrecht der Sparkasse unterläuft.

4. Beim Vertrag Nr. xxx wird die 50 %-Prämie erreicht, wenn das Guthaben 12.000 € ausmacht. Dieser Betrag kann beim Konto Nr. xxx nicht erreicht sein. Darauf, ob der Antragsteller Abverfügungen vorgenommen hat, kommt es offensichtlich nicht an. Daher gilt der mit der Prämienstaffel konkludent erklärte, bis zum Erreichen des 40fachen der Jahressparleistung aufschiebend bedingte Verzicht auf das Kündigungsrecht fort.

5. ... « [Es folgen Ausführungen zur Zinsanpassung des streitgegenständlichen Sparvertrages. Das Thema wird im nächsten Unterabschnitt behandelt.]

Diese langjährige Spruchpraxis der Ombudsmänner wurde vom BGH mit Urteil vom 25. Juli 2023 (Az. XI ZR 221/22) bestätigt.

3.2. Zinsanpassungen von Sparverträgen

Streitigkeiten rund um die Zinsanpassung von verschiedenen Sparverträgen mit unwirksamer Zinsanpassungsklausel beschäftigen die Ombudsmänner seit nunmehr über einem Jahrzehnt, insbesondere, wie die sich aus der Unwirksamkeit der Zinsanpassungsklausel ergebende Vertragslücke durch ergänzende Vertragsauslegung zu schließen ist.

Hierzu machte der BGH bereits im Jahr 2010 – bezogen auf vom typischen Prämien Sparvertrag abweichende Vertragskonstellationen – konkrete Vorgaben, insbesondere die Koppelung an einen öffentlich zugänglichen Referenzzinssatz und die Beibehaltung des anfänglichen relativen Abstands des Vertragszinses zum Referenzzins über die gesamte Vertragslaufzeit (Urteile vom 13. April 2010, Az. XI ZR 197/09, und 21. Dezember 2010, Az. XI ZR 52/08). Die Frage der Verjährung von Nachzahlungsansprüchen hat der BGH dann im Jahr 2021 beantwortet (Urteile vom 6. Oktober 2021, Az. XI ZR 234/20, und 24. November 2021, Az. XI ZR 310/20 und

XI ZR 461/20). Danach werden Ansprüche auf Zahlung weiterer Zinsbeträge aus den Prämien Sparverträgen in der Regel frühestens mit Beendigung der Prämien Sparverträge fällig, so dass die regelmäßige Verjährungsfrist erst mit dem Schluss des Jahres der Vertragsbeendigung zu laufen beginnt. Nach wie vor höchstrichterlich ungeklärt ist jedoch die zentrale Rechtsfrage des geeigneten Referenzzinssatzes. Hierzu hat der BGH die laufenden Verfahren zur weiteren Klärung von Tatsachenfragen an das zuständige Oberlandesgericht (OLG Dresden) zurückverwiesen.

Das OLG Dresden hat diese Klärung inzwischen vorgenommen, wobei sämtliche Klärungen mit der Revision angefochten und damit nicht rechtskräftig sind. Auf der Grundlage des Gutachtens eines Finanzwissenschaftlers hat es entschieden, dass 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 anzuwenden sind (zuletzt Urteile vom 20. Dezember 2023, 5 MK 1/19 und 5 MK 2/20). Die Ombudsmänner halten die Ausführungen des OLG Dresden in jeder Hinsicht für überzeugend und empfehlen

diese Bezugswerte auch deswegen, weil diese Zinsreihe mit den jeweils am Ende der Urteile vom 24. Januar 2023 und 25. April 2023 Obiter Dictum aufgenommenen

Hinweisen wohl schon so etwas wie wohlwollende Kenntnisnahme durch den BGH erfahren hat (XI ZR 257/21 und XI ZR 225/21).

» **Schlichtungsvorschlag:**
Die Sparkasse nimmt eine die gesamte Vertragsdauer umfassende Nachberechnung der Verzinsung beim Sparkonto Nr. xxx vor und wendet dabei folgendes Verfahren an:

a) Referenzzins sind allein die in der Zeitreihe der Deutschen Bundesbank BBSIS.M.I.UMR.RD.EUR. S1311.B.A604.R0815.R.A.A. _Z._Z.A (frühere Bezeichnung: WU9554) veröffentlichten Werte.

b) Der jeweilige Monats-Referenzwert wird ohne Anpassungsschwelle und unter Beibehaltung des Verhältnisses übertragen, welches sich für den Vertragsbeginn ergibt.

Der Vertragszins beträgt mindestens 0,000 %.

Ein eventuell nachzuzahlender Betrag wird nach Abzug gesetzlich einzubehaltender und abzuführender Steuern (ggfs. Kapitalertragsteuer, Solidaritätszuschlag, Kirchensteuer) ausgezahlt.

Mit dieser Regelung sind sämtliche Ansprüche aus dem Sparvertrag erledigt.

I.
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellenden beanstanden die Grundverzinsung des Sparvertrags Nr. xxx. Der Vertrag war am 12. Oktober 2000 abgeschlossen worden und ist beendet.

Als monatliche Sparleistung war ein Betrag von (ursprünglich) 350,00 DM vereinbart. Neben einer variablen Verzinsung des Sparguthabens sah der Vertrag erstmals nach Ablauf des dritten Sparjahres die Zahlung einer Prämie in Höhe von 3 % der im abgelaufenen Sparjahr erbrachten Sparbeiträge vor. Vertragsgemäß stieg diese Prämie bis zum Ablauf des 15. Jahres auf 50 % der geleisteten Sparbeiträge an. Ein Verfahren zur Änderung der Einlagenverzinsung war nicht vereinbart.

Mit dem Schlichtungsantrag machen die Antragstellenden unter Hinweis auf die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zu unwirksamen Zinsanpassungsklauseln zusätzliche Zinsforderungen geltend und verlangen eine Neuberechnung der Verzinsung.

Die Sparkasse weist auf die noch nicht abschließend geklärte Rechtslage hin. Eine endgültige Entscheidung des Bundesgerichtshofs sollte abgewartet werden, zumal das Bayerische Oberlandesgericht sich in einer mündlichen Verhandlung am 13. Mai 2022 sehr deutlich für einen absoluten Zinsabstand ausgesprochen habe.

II.
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs, die für die Praxis und damit auch für Schlichtungsverfahren maßgebend ist (zuletzt: BGH v. 6.10.2021 – XI ZR 234/20; BGH v. 24.11.2021 – XI ZR 310/20 und XI ZR 461/20; v. 24.1.2023 – XI ZR 257/21; v. 25.4.2023 – XI ZR 225/21), ist die Verzinsung des Sparguthabens auf der Grundlage eines relativen Zinsabstands von Vertragsbeginn an neu zu berechnen. Der Bundesgerichtshof sieht in ständiger Rechtsprechung bei Verträgen der vorliegenden Art die verwendete Zinsanpassungsklausel als unwirksam an.

Der BGH hat die Kriterien für die notwendige Vertragsanpassung langfristiger Sparverträge (ohne Entnahmeklauseln) inzwischen weitgehend geklärt und die Vorgaben in dem Urteil vom 25. April 2023 – XI ZR 225/21 – wie folgt zusammengefasst (Rn. 19 und 22):

„Unionsrechtliche Erwägungen stehen der Vornahme einer ergänzenden Vertragsauslegung nicht entgegen. Nach dem Konzept der Sparverträge der vorliegenden Art ist es ... allein interessengerecht, einen Referenzzinssatz für langfristige Spareinlagen heranzuziehen, wobei die Ansparphase Berücksichtigung finden kann. Neben der langen Fristigkeit des Referenzzinssatzes wird der als Referenz heranzuziehende Marktzinssatz oder die als Referenz heranzuziehende Umlaufrendite auch widerzuspiegeln haben, dass es sich bei den Streitgegenständlichen Sparverträgen um eine risikolose Anlageform handelt. Dabei wird die Anpassung des Vertragszinses nicht nach der Methode gleitender Durchschnitte erfolgen können. ...

Wie der Senat nach Verkündung des Urteils des Oberlandesgerichts für vergleichbare Sparverträge erkannt hat, muss bei den ... vorzunehmenden Zinsanpassungen das Verhältnis des konkret vereinbarten Zinssatzes zum Referenzzinssatz gewahrt bleiben und nicht eine gleichbleibende absolute Gewinnmarge. Die Anwendung der Verhältnismethode entspricht bei der

maßgebenden objektiv-generalisierenden Sicht den typischen Vorstellungen der Vertragsparteien bei Vertragsschluss. Sie wahrt das Äquivalenzprinzip, indem sie gewährleistet, dass günstige Zinskonditionen günstig bleiben und ungünstige auch ungünstig bleiben dürfen. ...“

Nach diesen Vorgaben reduzieren sich die für eine Zinsanpassung in Betracht kommenden Zinsreihen auf solche, die der von den Oberlandesgerichten Dresden (Urt. v. 13.4.2022 – 5 U 1973/20 und 5 U 2438/20 und v. 22.3.2023 – 5 MK 1/22) und Naumburg (Urt. v. 8.2.2023 – 5 MK 1/20) präferierten Bundesbank-Zeitreihe BBSIS.M.I.UMR.RD.EUR.S1311.B.A604.R0815.R.A.A._Z._Z.A (Umlaufrenditen inländischer Inhaberschuldverschreibungen/Börsennotierte Bundeswertpapiere/RLZ von über 8 bis 15 Jahren/Monatswerte) zumindest nahe kommen und deshalb auch zu vergleichbaren Ergebnissen führen (vgl. auch OLG Bamberg v. 15.3.2023 – 8 U 41/22).

Die von den Verbraucherzentralen präferierte Zeitreihe BBSIS.M.I.UMR.GD.EUR.MFISX.B.X.100.R0910.R.A.A._Z._Z.A (frühere Bezeichnung: WX4260) kommt nach dem Urteil des Bundesgerichtshofs vom 25. April 2023 – XI ZR 225/21 – nicht in Betracht. Diese Zeitreihe bildet gleitende (und nicht aktuelle) Werte ab und basiert auf der Verzinsung nicht risikofreier Anlageformen (vgl. Rn. 19 des Urteils vom 25. April 2023).

Auch wenn das Bayerische Oberste Landesgericht in der mündlichen Verhandlung vom 13. Mai 2022 in zwei Musterfeststellungsverfahren einen absoluten Zinsabstand für vorzugswürdig angesehen hat, gibt es keine Hinweise darauf, dass der BGH seine Rechtsprechung ändern und von dem in ständiger Rechtsprechung präferierten relativen Zinsabstand abrücken wird. Der BGH hat seine Rechtsauffassung in den Urteilen vom 24. Januar 2023 und vom 25. April 2023 ausdrücklich bestätigt. Weil für die Praxis, und damit auch für Schlichtungsverfahren, die BGH-Rechtsprechung maßgebend ist, gehe ich, auch wenn gute Gründe für einen absoluten Zinsabstand sprechen, für den Schlichtungsvorschlag bis auf Weiteres von einem relativen Zinsabstand als höchstrichterlich gekläarter Rechtsfrage aus.

Ich halte die von den Oberlandesgerichten Dresden, Naumburg und Bamberg vertretene Rechtsauffassung zur Anpassung der Verzinsung auf der Grundlage der

BGH-Rechtsprechung für überzeugend und empfehle den Beteiligten, sich auf die Anwendung der Bundesbank-Zeitreihe BBSIS.M.I.UMR.RD.EUR.S1311.B.A604.R0815.R.A.A._Z._Z.A (Umlaufrenditen inländischer Inhaberschuldverschreibungen/Börsennotierte Bundeswertpapiere/RLZ von über 8 bis 15 Jahren/Monatswerte) für eine Nachberechnung zu verständigen.

Im Rahmen von Schlichtungsverfahren werden Zinsberechnungen nicht vorgenommen und nicht rechnerisch überprüft (vgl. § 8 Abs. 6 der Verfahrensordnung). Die Nachberechnung, die zu einem rechnerisch eindeutigen Ergebnis führen wird, wird deshalb der Sparkasse überlassen. Die dort verfügbare technische Infrastruktur bietet die Gewähr für eine zutreffende Berechnung. Aus Transparenzgründen wäre es m. E. sinnvoll, wenn die Sparkasse die Möglichkeit sieht, das Ergebnis durch eine Berechnung zu erläutern. Rechtlich verpflichtet ist die Sparkasse dazu nicht. Nach allgemeinen Grundsätzen, die auch hier gelten, ist es Sache einer Person, die Ansprüche geltend macht, diese substantiiert darzulegen und ggfs. auch zu beweisen. Der Schlichtungsvorschlag enthält nicht die Aussage, dass das Ergebnis der Nachberechnung einen Nachzahlungsanspruch ergeben wird.

Die Stiftung Warentest bietet auf ihrer Website unter dem Link: <https://www.test.de/Praemienparvertraege-Aergerliche-Kuendigungen-umstrittene-Zinsanpassung-5436075-0/> ein Modul zur Berechnung von Ansprüchen aus bestimmten häufigen Prämiensparverträgen an. Ich weise auf dieses Angebot und die auf der Website angegebenen Voraussetzungen und Bedingungen für eine Berechnung hin, auch wenn sie weder Cent-genau noch gerichtsfest dokumentiert.

Bei Zinsnachzahlungen handelt es sich um steuerbare Einkünfte aus Kapitalvermögen, die mit der Gutschrift auf dem Konto bzw. mit der Auszahlung den Sparer:innen zufließen (§ 11 Abs. 1 Satz 1 i.V. mit § 44 Abs. 1 Satz 2 des Einkommensteuergesetzes – EStG). Steuerschuldner:innen der Kapitalertragsteuer sind die Sparer:innen. Das Institut ist (lediglich) verpflichtet, die Steuer „für Rechnung“ der Sparer:innen einzubehalten und an das Finanzamt abzuführen. Eine rückwirkende Einbehaltung und Abführung von Kapitalertragsteuer (ggfs. zzgl. Solidaritätszuschlag und Kirchensteuer) ist steuerrechtlich ausgeschlossen. «

3.3. Abschluss- und Vermittlungskosten eines Altersvorsorgevertrages

Seit einigen Jahren streiten sich Verbraucherschutzvereine mit den Sparkassen über die Zulässigkeit von Abschluss- und Vermittlungskosten bei den von einigen

Sparkassen angebotenen Altersvorsorgeverträgen. Nach Ansicht der Ombudsmänner sind solche Kosten zulässig, die im Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetz (AltZertG) ausdrücklich vorgesehen sind.

» **Schlichtungsvorschlag:** **Die Antragstellerin verfolgt ihr Anliegen nicht weiter.**

I.
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellerin hatte bei der Sparkasse am 4. Dezember 2006 einen S-VorsorgePlus-Sparvertrag abgeschlossen, der u. a. die folgende Klausel enthielt: „2. Ansparphase und Auszahlungsphase – Der Sparvertrag gliedert sich in eine Ansparphase und eine Auszahlungsphase, wobei die Gestaltung der Auszahlungsphase am Ende der Ansparphase von den Vertragsparteien einvernehmlich festgelegt wird.“ Eine Information zu dem Vertrag enthält unter Nr. 2 den folgenden Text: „Für den Altersvorsorgevertrag werden während der gesamten Vertragslaufzeit keine Abschluss- und Vertriebskosten sowie keine Kosten für die Verwaltung des gebildeten Kapitals berechnet. Im Falle der Vereinbarung einer Leibrente in der Auszahlungsphase wird der Sparer ggfs. mit angemessenen Verwaltungs- und/oder Vermittlungskosten belastet.“

Der Vertrag befindet sich seit dem 1. März 2023 in der Auszahlungsphase. Dazu hatten die Beteiligten am 5. August 2022 einen Auszahlungsplan vereinbart. Dazu ist vereinbart, dass der Antragstellerin ein Teilbetrag von 30 % der angesparten Summe sofort erhält und dass die Sparkasse einen Einmalbetrag in eine Rentenversicherung einbringt. Dabei werden am 1. März 2043 (Auszahlungsbeginn der Rentenversicherung) 445,94 € als Kosten eingezahlt. Ferner fallen für die beitragsfreie Laufzeit bis 1. März 2043 jährliche Kosten von 20,09 € an.

Mit dem Schlichtungsantrag verlangt die Antragstellerin Erstattung der Kosten, mit denen der Rentenversicherungsvertrag belastet wird. Sie beruft sich darauf, dass nach Nr. 2 des Vertrags vom 4. Dezember 2006 während der gesamten Vertragslaufzeit keine Abschluss- und Vertriebskosten sowie keine Kosten für die Verwaltung des gebildeten Kapitals berechnet werden.

Die Sparkasse lehnt die Forderung ab. In der Ansparphase seien, wie vereinbart, keine Kosten angefallen. Für die Auszahlungsphase sei geregelt, dass der Vertrag ggfs. mit angemessenen Abschluss- und Vermittlungskosten belastet wird.

II.
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Die Antragstellerin hat keinen Anspruch auf Erstattung von Kosten und kann auch nicht verlangen, dass der Betrag von 445,94 € (Abschluss- und Verwaltungskosten für den Leibrentenvertrag) zu einem späteren Zeitpunkt (1. März 2043) an sie ausgezahlt wird.

Rechtsgrundlage für die Leistungen während der Auszahlungsphase ist der am 5. August 2022 abgeschlossene Vertrag über die Gestaltung der Auszahlungsphase in Verbindung mit dem Leibrentenvertrag Nr. xxx und nicht der am 4. Dezember 2006 abgeschlossene Vertrag.

Gegen die Wirksamkeit des Vertrags vom 5. August 2022 bestehen keine rechtlichen Bedenken. In diesem Vertrag sind die mit dem Schlichtungsantrag beanstandeten Abschluss-, Vertriebs- sowie Verwaltungskosten ausdrücklich erwähnt, sodass sich die Antragstellerin nicht auf Unkenntnis oder Ähnliches berufen kann. Die Antragstellerin hat die Vereinbarung in Kenntnis aller Modalitäten unterschrieben. Dazu bestand keine Verpflichtung, denn die Sparkasse hatte lediglich Angebote unterbreitet. Es stand der Antragstellerin frei, von den Angeboten der Sparkasse keinen Gebrauch zu machen und die Auszahlungsphase stattdessen bei einem anderen Unternehmen durchzuführen oder auch den Vertrag ruhen zu lassen (vgl. § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 10 AltZertG).

Der vom Bundeszentralamt für Steuern (BZSt) zertifizierte Leibrentenvertrag, den die Sparkasse für die Antragstellerin mit der X abgeschlossen hat, entspricht den gesetzlichen Vorgaben. Die Kostenstruktur der Rentenverträge ist abschließend im § 2a des Gesetzes über die Zertifizierung von Altersvorsorgeverträgen (AltZertG) geregelt. Die Kostenstruktur des abgeschlossenen Leibrentenvertrags war zur Zertifizierung vollständig und nachprüfbar als Teil der Versicherungsbedingungen (ggfs. mit gesonderter Gebühren- oder Kostentabelle) zusammen mit dem Antrag auf Zertifizierung bei der Zertifizierungsstelle einzureichen (vgl. BZSt-Kommentar zu § 2a AltZertG).

Wie sich aus § 2a Satz 1 AltZertG ergibt, geht der Gesetzgeber davon aus, dass der Vertragspartner mit Abschluss-, Vertriebs- sowie Verwaltungskosten belastet

werden darf. Dabei dürfen diese Kosten als Prozentsatz des gebildeten Kapitals angesetzt werden (hier: 4,99 %) und ab Beginn der Auszahlungsphase als Prozentsatz der gezahlten Leistung berechnet werden (§ 2a Satz 1 Nr. 1 Buchst. b und f AltZertG). Abschluss- und Vertriebskosten sind „Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb“, die in § 43 Abs. 2 und 3 der Versicherungsunternehmens-Rechnungslegungsverordnung (RechVersV) näher definiert sind. Abschlussprovisionen, die in diesen Kosten enthalten sind, werden in § 43 Abs. 2 Satz 2 Nr. 1 Buchst. a) RechVersV ausdrücklich genannt. Provisionen an Versicherungsnehmer, die gleichzeitig Vermittler des betreffenden Versicherungsunternehmens sind, sind nach § 48b Abs. 3 Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) zulässig, sodass sich auch keine Bedenken daraus ergeben, dass die Sparkasse den Vertrag als Versicherungsnehmerin für die Antragstellerin abgeschlossen hat. Provisionen sind integraler Bestandteil der Abschlusskosten der Versicherung. Nach § 48b Abs. 1 VAG darf eine Provision aus einem Versicherungsvertrag nicht an eine versicherte Person weitergegeben werden.

Aus dem Vertrag vom 4. Dezember 2006 ergab sich auch kein Anspruch auf einen kostenfreien Leibrentenvertrag. Die von der Antragstellerin zitierte Klausel betrifft Entgelte, die von der Sparkasse für eigene Leistungen berechnet werden. Sie beinhaltet nicht, dass die Sparkasse Kosten zu übernehmen hat, die bei einem Dritten, also dem Versicherungsunternehmen anfallen. Unabhängig davon, dass Kosten für einen Leibrentenvertrag im Text der Information zu dem Vertrag vom Dezember 2006 ausdrücklich erwähnt sind, hat die Antragstellerin die Sparkasse in dem Vertrag vom 5. August 2022 beauftragt, einen Vertrag zu ihren Gunsten mit der X abzuschließen. Bei einem Auftragsverhältnis, das hier vorliegt, regelt § 670 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB), dass jeder Beauftragte von dem Auftraggeber die Erstattung seiner Auslagen verlangen kann. Um nichts anderes handelt es sich bei den Beträgen, die die Antragstellerin beanstandet. Weil § 48b Abs. 1 VAG ausdrücklich verbietet, eine Provision aus einem Versicherungsvertrag an die versicherte Person weiterzugeben, hat die Sparkasse auch keinen Bewegungsspielraum. «

Mit Urteil vom 21. November 2023 hat der BGH entschieden, dass die Kostenaussage in den S-VorsorgePlus-Sparverträgen zu den ggf. anfallenden Abschluss- und/oder Vermittlungskosten im Falle der Vereinbarung einer Leibrente eine unwirksame Allgemeine Geschäftsbedingung sei, da sie gegen das Transparenzgebot des § 307 Absatz 1 Satz 2 BGB verstoße (Az. XI ZR 290/22). Daraufhin wandten sich einige Antragstellende erneut an die Schlichtungsstelle, um eine Überprüfung ihres abgeschlossenen Schlichtungsfalles zu erwirken. Unabhängig davon, dass der Ombudsmann die Durchführung eines neuen Schlichtungsverfahrens bereits aus formalen Gründen abzulehnen hat, da wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer

Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde, lässt sich nach Ansicht der Ombudsmänner aus dem Urteil des BGH auch kein Rückzahlungsanspruch herleiten, da Rechtsgrundlage für die Abschluss- und Vermittlungskosten nicht die vom BGH verworfene Klausel in dem S-VorsorgePlus-Sparvertrag der Ansparphase ist, sondern die individuelle Vereinbarung über den Abschluss eines Rentenversicherungsvertrages für die Auszahlungsphase mit den darin nach dem Altersvorsorge-Zertifizierungsgesetz zulässigen und transparent ausgewiesenen Kosten (siehe vorangegangener Schlichtungsvorschlag). Dies versuchte der Ombudsmann dem Antragsteller in dem nachfolgenden Fall mit einem individuellen Anschreiben zu erklären.

Sehr geehrter Herr A,

leider kann ich Ihr Anliegen, die Schlichtung betreffend den von Ihnen mit der Sparkasse abgeschlossenen Riester-Sparvertrag wieder aufzunehmen und die Forderung auf Rückzahlung der für den Abschluss der Leibrentenversicherungsvertrags mit der B-Versicherung und Ihnen als versicherter Person aufgebrauchten Kosten mit Verweis auf das Urteil des Bankrechtssenats des BGH vom 21. November 2023 zu unterstützen, nicht aufgreifen. Das Schlichtungsverfahren ist mit einem Vorschlag vom 8. April 2023 beendet. Ich kann zwar durchaus nachvollziehen, dass Sie meinen Vorschlag nicht annehmen konnten. Es ist jedoch nicht möglich, ein abgeschlossenes Verfahren fortzusetzen. Daran ändert nichts, dass der BGH

meine Meinung, dass es sich bei der in Nr. 4.2 der Besonderen Bedingungen für die VorsorgePlus-Sparverträge enthaltenen Klausel um einen bloßen Hinweis handele, nicht teilt. Zu den Folgen der Unwirksamkeit der allgemeinen Kostenklausel in Nr. 4.2 der Besonderen Bedingungen für die von den versicherten Personen für den Übergang ihrer Verträge in die Auszahlungsphase tatsächlich aufgewendeten Kosten dürfte sich dem BGH-Urteil nichts entnehmen lassen, weil es dabei nur um die Wirksamkeit der Klausel als solche gegangen ist. Deswegen möchte ich Ihr Anliegen auch nicht als neuen Schlichtungsantrag verstehen. Die Tatsache, dass Sie aus dem für Sie als versicherte Person abgeschlossenen Vertrag Abschlusskosten übernommen haben, beruht nämlich nicht auf der vom BGH verworfenen Klausel, sondern darauf, dass Sie

letztlich dem Angebot der Bayern-Versicherung zugestimmt haben. Sie taten das wohl nicht mit Freude, sondern in der Erkenntnis, dass es zur Annahme des Ihnen vorgelegten Angebots nur die Alternative gegeben hat, ein anderes Versicherungsunternehmen zum Abschluss eines den Bedingungen des Riester-Sparens gemäßen Leibrentenvertrags mit der Sparkasse (und Ihnen als versicherter Person) zu bewegen oder sich bei Verlust aller öffentlicher Zulagen auch das weitere, zur Verwendung als Versicherungsprämie und zur Deckung der Abschluss- und Verwaltungskosten vorgesehene Sparkapital auszahlen zu lassen. Wurden Ihnen vom Gesetz ausdrück-

lich zugelassene Kosten berechnet und lässt sich zur Wirksamkeit Ihrer Entscheidung zur Angebotsannahme dem BGH-Urteil vom 21. November 2023 gewiss nichts entnehmen, gibt es keinen Anlass zu einer neuen Schlichtung. Sie sollten es daher bei der derzeitigen Sachlage bewenden lassen. Im Übrigen habe ich die Durchführung eines neuen Schlichtungsverfahrens auch aus formalen Gründen abzulehnen, da wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wurde (vgl. § 6 Abs. 1 Satz 1 Nr. 3 der Verfahrensordnung).

... «

4. Kreditgeschäft

Schlichtungsanträge im Bereich der Kreditgeschäfte lagen im Jahr 2023 auf einem weiterhin niedrigen Niveau. Hierzu gingen im Berichtsjahr insgesamt 193 und damit lediglich sechs Prozent aller Schlichtungsanträge ein. Davon entfielen 133 Anträge auf grundpfandrechtlich gesicherte Darlehen, 36 auf Allgemein-Verbraucherdarlehen und 24 auf Unternehmerkredite.

Mussten die Ombudsmänner in den Vorjahren noch zahlreiche Meinungsverschiedenheiten hinsichtlich der von den Antragstellenden erklärten Widerrufe von Darlehensverträgen schlichten, gingen hierzu nur noch sehr vereinzelt Schlichtungsanträge ein.

Zudem hat der Europäische Gerichtshof zu bereits beendeten Verträgen, in denen in der Vergangenheit häufi-

ger der „Widerrufsjoker“ gezogen worden ist, jüngst entschieden, dass Artikel 14 Absatz 1 der Richtlinie 2008/48 (Verbraucherkreditrichtlinie) dahin auszulegen ist, dass die vollständige Erfüllung des Kreditvertrages zum Erlöschen des Widerrufsrechts führt (Urteil vom 21. Dezember 2023; Az. C 38/21, C 47/21 und C 232/21). Damit ist einem Widerruf bei beendeten Verträgen nunmehr die Grundlage entzogen.

So lässt sich im Jahr 2023 im Bereich der Kreditgeschäfte ein besonderer Schwerpunkt kaum ausmachen. Nicht selten beruhen Meinungsverschiedenheiten auch nur auf Missverständnissen der Verfahrensbeteiligten oder Unkenntnis der Kund:innen über Verfahrensabläufe in den Sparkassen. Hier bietet sich häufig ein klärendes Gespräch an, das der Ombudsmann in dem folgenden Fall beiden Parteien im Rahmen seines Schlichtungsvorschlags nahelegt:

» **Schlichtungsvorschlag:**

Die Sparkasse vereinbart mit der Antragstellerin ein persönliches Kundengespräch und bietet der Antragstellerin dabei eine Tasse Kaffee an und nimmt sich Zeit für ein ruhiges Gespräch. Die Antragstellerin nimmt hierzu den Weg nach R. in Kauf.

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellerin hat als junge Frau in der Vergangenheit erhebliche Schulden gemacht. Deren Abtragen geht voran, belastet sie aber zusammen mit den Begleitscheinungen sehr.

Die Antragstellerin trägt – kurz und nur in Stichworten – zusammengefasst vor:

1. Seit 2019 hat sie mit der Sparkasse durch Vermittlung einer Schuldenberaterin Ratenzahlung vereinbart,

damals i. H. v. monatlich 64,00 €, inzwischen kann sie 100,00 € zahlen. Nur wird dabei der Kredit weniger und der Dispo mehr. Sie fragt sich, warum werden die Summen denn nicht zusammengefasst, damit die hohen Zinsen verschwinden. Sie vermisst eine persönliche, entscheidungsbefugte Kundenbetreuerin in M. Die für sie zuständige Kundenbetreuerin in R. sei kaum erreichbar und nicht persönlich, gemeint von Angesicht zu Angesicht, ansprechbar.

2. Sie hat 2020 ein Deka-Sparen eröffnet. Immer, wenn sie in Geldnot war, habe sie etwas daraus zuschießen können. Jüngst ist ihre Waschmaschine kaputtgegangen und als sie Guthaben entnehmen wollte, sei ihr das aus Sicherheitsgründen der Sparkasse verwehrt worden. Als sie eine schriftliche Begründung verlangte, sei ihr das Deka-Sparen gekündigt worden.

3. Das in der Vergangenheit eingerichtete P-Konto habe sie auf ein normales Konto umstellen wollen, um mit

einer „normalen“ Sparkassenkarte auch im Ausland Geld abheben zu können. Das sei ihr verweigert worden.

Sie will von ihren Schulden herunterkommen und meint, dazu auf gutem Weg zu sein. In einem Jahr könne sie vermutlich eine Monatsrate von 150,00 € aufbringen. Sie möchte vor allem eine Kundenbetreuerin haben, mit der sie reden und Dinge erörtern kann und wieder als normaler Bankkunde behandelt werden.

Die Sparkasse trägt – auch hier zusammengefasst und in Stichworten – vor:

1. 2019 wurde ein Erlassvergleich geschlossen. 4.763,56 € sollten in Raten zurückbezahlt werden. Bislang ist das mit 3.109,52 € (Stand 25. Mai 2023) erfolgt; offen sind noch 1.654,04 € zzgl. Zinsen.

2. Eine Kündigung des Deka-Sparen ist nicht erfolgt. Die angesprochene Auszahlung wurde in Hinblick auf das AGB-Pfandrecht der Sparkasse in der Tat abgelehnt. Die Sparkasse ist in Hinblick auf den jetzigen Schuldenstand grds. bereit, künftigen Auszahlungswünschen zuzustimmen.

3. Die Zusatzvereinbarung P-Konto kann jederzeit rückgängig gemacht werden. Der Antragstellerin wurde eine Mastercard Basis zur Verfügung gestellt, mit der auch Verfügungen über das Guthaben vom Ausland aus möglich sind.

Dazu äußert sich die Antragstellerin:

Die Mastercard Basis muss vorher immer aufgeladen werden. Warum nicht eine normale Card? Sie würde das Deka-Sparguthaben gern zur schnelleren Tilgung ihrer Schulden verwenden, von denen sie erfahren sie glücklich ist, dass es nur noch ca. 1.700 € sind.

Ihr nunmehriges Begehren: Sich mit der Sparkasse zusammzusetzen, die Schuldenlage und -bereinigung und damit verbundene Fragen zu besprechen und als normaler Bankkunde behandelt zu werden.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Es gibt Schlichtungsverfahren, die sind anders als andere, wo es um Entgeltrückzahlungen und Zinsnachzahlungen und strittige Referenzzinsreihen geht. Das Vorliegende gehört dazu.

Die Antragstellerin, die von sich sagt, jetzt wieder eine Festanstellung zu haben mit der Möglichkeit, die ausstehenden Schuldenraten zunehmend zu leisten, ist

glücklich oder sagen wir erleichtert darüber, dass sie – im Schlichtungsverfahren! – erfahren konnte, ihre Schulden schon bis auf 1.700 € abgetragen zu haben. Da scheint mir ein Gespräch zwischen Sparkasse und Kundin förderlich zu sein.

Nun ist die derzeit zuständige Kundenbetreuerin der Antragstellerin, bedingt durch die Vergangenheit der Geschäftsbeziehung, in der Gruppe Abwicklung/Recht in R. tätig. Eine Abwicklungsgruppe ist so etwas wie das „letzte Bollwerk“ eines Kreditinstituts. Da sind spannende und einfühlsame Gespräche nicht so im Zentrum stehend wie es in den Filialen mit einem Schuss persönlicher Vertrautheit der Fall sein mag.

Ich will der Sparkasse keine Stilberatung geben, aber beim Lesen des Eingangssatzes der – dann in der Folge sehr positiven – Stellungnahme der Sparkasse „Frau [X] ist seit 2011 notleidend.“ bin ich doch zusammengezuckt – wie später offensichtlich auch die Antragstellerin. Nun weiß ich, was gemeint ist. Die Geschäftsbeziehung, die Fähigkeit, den Kredit zu bedienen, ist gemeint, nicht die Person. Banker haben ihren Jargon – wie Juristen auch, mea culpa. Aber da liegt das eigentliche Begehren der Antragstellerin: In Ruhe und ohne Angst und Ungewissheit ein Beratungsgespräch führen zu können. Ich glaube, das sollte zumindest einmal mit der derzeit zuständigen Sparkassen-Mitarbeiterin in R. stattfinden können. Von M. aus sind es nur 10 km. Zu viel für jeden Tag, aber so ein Gespräch wird ja nicht jede Woche nötig sein. Und dass ein Gespräch dieser Art telefonisch nicht das Optimum ist, liegt auf der Hand.

Hier ist eigentlich kein Streit zu schlichten, sondern an beide Seiten der Appell zu richten: Sprechen Sie bitte in Ruhe miteinander und hören Sie auf die Sorgen und Notwendigkeiten des jeweils anderen. Dann wird etwas vorwärts gehen.

Zu Einzelheiten will ich keine Vorschläge machen. Das von der Antragstellerin angestrebte Zusammenfassen von Kredit und Dispo ist so unproblematisch und schlau nicht. Außerdem sind das Äpfel und Birnen. Wächst der Dispo vielleicht deshalb an, weil sie sich mit der von ihr freiwillig vorgenommenen Ratenerhöhung etwas zu viel zumutet? Das wäre kontraproduktiv.

Die Vereinbarung zum P-Konto kann, wie die Sparkasse klar sagt, jederzeit aufgelöst werden. Ist die wirtschaftliche Lage dazu bereits „sicher“ genug oder kann nicht doch noch irgendwo her eine Pfändung reinschneien? Dann wäre es besser, die P-Konto-Vereinbarung noch bestehen zu lassen.

Zu SparkassenCard und Mastercard Basis: So eine Karte mit Kreditrahmen bzw. Zugriff auf den Dispo ist süßes Gift. Mit vorher eingezahltem Guthaben ist man und auch

die Antragstellerin auf dem weit sichereren Weg aus der „Schuldenfalle“, die sie ja schmerzhaft erlebt und durchlitten hat.

Art und Guthabenhöhe des Deka-Sparens kenne ich nicht. Die Sparkasse ist offensichtlich bereit, der Antragstellerin das Rauskommen aus der Waschmaschinenmalaise zu ermöglichen – wenn das nicht inzwischen überholt ist. Die Sparkasse hat nicht gekündigt, nimmt aber keine Abbuchungen mehr zugunsten des Deka-Sparens vor. Das halte ich für höchst sinnvoll und zum Schutz

der Antragstellerin der richtige Weg. Es macht wenig Sinn, Spareinlagen mit Dispo teuer zu erkaufen. Das sind Punkte, die mit der Antragstellerin besprochen werden sollten. Auch die Gruppe Abwicklung ist „nahe am Kunden“. Bitte machen Sie diesen Werbeslogan wahr und Sie, Frau [X], lassen sich drauf ein, hören zu und wollen bitte nicht alles auf einmal und sofort erledigt haben.

Mir scheint das Ziel der Schuldenfreiheit realistisch und nahe zu sein. Stolperer auf den letzten Monaten braucht's nicht. «

Der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes wurde von beiden Verfahrensbeteiligten angenommen.

5. Wertpapiergeschäft

Der Anteil von Schlichtungsanträgen im Bereich des Wertpapiergeschäfts ist nach wie vor gering und lag im Jahr 2023 mit nur 161 Vorgängen bei lediglich fünf Prozent aller Schlichtungsverfahren. Davon betrafen 81 Schlichtungsverfahren die Anlageberatung, 47 Verfahren die Abwicklung von Wertpapiergeschäften und 33 Verfahren die Depotführung.

Um in Zeiten der Niedrig- und Negativzinsphase zumindest eine kleine Rendite ohne größere Verlustrisiken erzielen zu können, haben einige Kund:innen in längerfristige Anleihen investiert. Seit der Zinswende im Juli 2022 und des bis Ende 2023 in insgesamt zehn Zins-

schritten angehobenen Leitzinssatzes der Europäischen Zentralbank wollten sich einige Anleger:innen jedoch wieder von den längerfristigen Investments trennen, da ihnen nun wieder eine breitere Palette von vergleichbaren Anlageprodukten mit attraktiverer Verzinsung zur Verfügung steht. Da marktpreisbestimmte Faktoren wie insbesondere steigende Zinsen dazu führen können, dass der Wert einer Anleihe während der Laufzeit sinken kann, ist das vor dem Rückzahlungstermin unter Umständen nur mit einem Verlust realisierbar. In dem nachfolgenden Schlichtungsfall trug der Antragsteller vor, hierüber nicht aufgeklärt worden zu sein. Die Geeignetheitserklärung, die von den Verfahrensbeteiligten noch als „Beratungsprotokoll“ bezeichnet worden ist, stritt jedoch nicht für den Antragsteller.

» **Schlichtungsvorschlag:** **Der Antragsteller verfolgt sein Anliegen nicht weiter.**

I.
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Antragsteller und seine Ehefrau haben auf Grund eines Beratungsgesprächs mit einer Mitarbeiterin der Sparkasse am 14.03.2022 50.000,00 € in einer Anleihe der Landesbank XY mit einer Laufzeit von 10 Jahren und einer jährlichen Verzinsung von 2,1 % angelegt. Die Anleihe notierte am 13.02.2023 mit 39.650,00 €.

Der Antragsteller macht geltend, er sei nicht darauf hingewiesen worden, dass die Anleihe während ihrer Laufzeit nur zum jeweiligen Börsenwert veräußert werden könne. Er sei vielmehr auf Grund der Beratung davon ausgegangen, die Anleihe auch schon z. B. nach einem Jahr kündigen zu können und auf jeden Fall den Nennwert zurückzuerhalten.

Die Sparkasse weist auf das Beratungsprotokoll hin und bestreitet, dass der Antragsteller dahin beraten worden sei, er könne während der Laufzeit die Anleihe zum Nennwert veräußern oder kündigen.

II.
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Vorauszuschicken ist, dass in einem Schlichtungsverfahren keine Beweiserhebungen vorgenommen werden (§ 8 Abs. 6 der Verfahrensordnung), sodass der Vorgang nur auf der Grundlage des vorliegenden Schriftwechsels und übermittelter Dokumente beurteilt werden kann. Auf dieser Grundlage sind Ansprüche des Antragstellers aufgrund fehlerhafter Anlageberatung (§ 280 Abs. 1 BGB) nicht feststellbar. Die Ausführungen des Antragstellers zur Begründung des Schadensersatzanspruchs können mich nicht vom Vorhandensein eines Schadensersatzanspruchs überzeugen.

Zwischen den Beteiligten war ein Beratungsvertrag geschlossen worden. Inhalt und Umfang der Pflichten aus einem Beratungsvertrag hängen von den Umständen des Einzelfalles ab und sind von einer Reihe von Faktoren abhängig, die sich einerseits auf die Person des Kunden (anlegergerechte Beratung) und andererseits auf das Anlageobjekt (objektgerechte Beratung) beziehen. Während die Aufklärung des Kunden über diese Umstände richtig und vollständig zu sein hat, muss die Bewertung und Empfehlung eines Anlageobjektes unter Berücksichtigung der genannten Gegebenheiten ex ante betrachtet lediglich vertretbar sein. Das Risiko, dass sich eine Anlageentscheidung im Nachhinein als falsch erweist, trägt der Kunde (ständige Rechtsprechung, vgl. BGH v. 22.03.2011, XI ZR 33/10). 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. 24.04.2014, III ZR 389/12). Durch die Übergabe von schriftlichem Informationsmaterial wird für einen Anleger auch hinreichend deutlich, dass dieses der – ergänzenden – Aufklärung und Beratung für nachfolgende konkrete Anlagegeschäfte dienen soll, ohne dass es eines ausdrücklichen Hinweises auf bestimmte Seiten der schriftlichen Informationen und einer Aufforderung zu deren Lektüre bedarf (BGH v. 24.02.2015, XI ZR 202/13 m. w. N.).

Maßgeblich sind einerseits der Wissensstand, die Risikobereitschaft und das Anlageziel des Kunden bzw. der Kundin und andererseits die allgemeinen Risiken, etwa die Konjunkturlage und die Entwicklung des Kapitalmarkts, sowie die speziellen Risiken, die sich aus den Besonderheiten des Anlageobjekts ergeben. In Bezug auf das Anlageobjekt muss die Beraterin oder der Berater rechtzeitig, richtig und sorgfältig, dabei für die Kundin oder den Kunden verständlich und vollständig beraten. Insbesondere muss er/sie den Interessenten bzw. die Interessentin über die Eigenschaften und Risiken des Produkts unterrichten, die für die Anlageentscheidung wesentliche Bedeutung haben oder haben können.

Nach ständiger Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes trägt derjenige, der eine Aufklärungs- oder Beratungspflichtverletzung behauptet, dafür die Beweislast. Die mit dem Nachweis einer negativen Tatsache verbundenen Schwierigkeiten werden dadurch ausgeglichen, dass die andere Partei die behauptete Fehlberatung substantiiert bestreiten und darlegen muss, wie im Einzelnen beraten bzw. aufgeklärt worden sein soll. Dem Anspruchsteller obliegt dann der Nachweis, dass diese Darstellung nicht zutrifft (BGH v. 17.09.2009, XI ZR 264/08; 14.07.2009, XI ZR 152/08; 11.10.2007, IX ZR 105/06; 27.06.2000, XI ZR 174/99; 15.08.2019, III ZR 205/17, WM 2019, 1833).

Nach diesen Maßstäben kann nicht festgestellt werden, dass die Beratung nicht anleger- oder objektgerecht war. Aus dem Beratungsprotokoll ergibt sich, dass die Anlage explizit für eine Laufzeit von mehr als 5 Jahren gedacht war. Dem entspricht die empfohlene Anleihe, zu der unbestritten der entsprechende Prospekt ausgehändigt worden ist. Auch hinsichtlich der Risikobereitschaft des Anlegers entspricht die Anleihe den im Beratungsprotokoll festgehaltenen Parametern.

Soweit im Beratungsprotokoll von einer Rückzahlung zum Nennwert nach Kündigung die Rede ist, ergibt sich daraus allein kein Anhaltspunkt, dass der Antragsteller von einem jederzeitigen Kündigungsrecht seinerseits und damit verbunden einer Rückzahlung zum Nennwert ausgehen durfte. Selbst einem auch nur einigermaßen orientierten Kunden dürfte bewusst sein, dass in Zeiten von Negativzinsen eine Geldanlage mit 2,1 % Zinsen nur zu erlangen war, wenn lange Laufzeiten vereinbart wurden.

Eine abschließende Klärung über den konkreten Inhalt des mündlichen Beratungsgesprächs ist im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht möglich, weil Beweiserhebungen nicht durchgeführt werden. Unabhängig davon sehe ich auf der Grundlage des Beratungsprotokolls allerdings keine hinreichenden Erfolgsaussichten für eine gerichtliche Geltendmachung von Ansprüchen.

Bei dieser Sachlage empfehle ich dem Antragsteller, den Anspruch auf Schadenersatz nicht weiter zu verfolgen. «

6. Sonstiges

37 Schlichtungsanträge konnten hingegen keinem der vorbezeichneten Sachgebiete zugeordnet werden und wurden in die Kategorie „Sonstiges“ eingruppiert.

» **Schlichtungsvorschlag:** **Der Antragsteller nimmt das Angebot der Sparkasse an.**

I. Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Antragsteller und seine verstorbene Mutter hatten bei der Sparkasse ein Schließfach gemietet. Nach dem Tod der Mutter hat der Antragsteller den zum Schließfach gehörenden Schlüssel weder bei den Hinterlassenschaften seiner Mutter noch bei sich selbst finden können. Er hat sich deshalb an die Sparkasse gewandt. Diese bzw. deren Mitarbeiterin Frau N., hat den Antragsteller davon unterrichtet, dass die Öffnung bis zu 500 € kosten könne einschließlich eines neuen Schließfachschlüssels. Nachdem der Antragsteller der Öffnung zugestimmt hatte, hat die Sparkasse den dazu erforderlichen Auftrag an ein mit ihr kooperierendes Unternehmen erteilt. Dieses hat der Sparkasse 860,37 € berechnet. Mit diesem Betrag hat die Sparkasse das Konto des Antragstellers belastet.

Der Antragsteller hat von der Sparkasse die Zahlung von 360,37 € gefordert. Er verweist darauf, dass er nur mit Kosten von höchstens 500 € habe rechnen können und dass er wegen der höheren Kosten nicht gefragt worden sei. Die Sparkasse hat dem Antragsteller einen Nachlass von 150 € angeboten und darauf verwiesen, dass die Kosten in der weitergegebenen Höhe tatsächlich entstanden seien. Auch habe Frau N. den Antragsteller bei einem Gespräch im Dezember 2022 davon unterrichtet, dass die Öffnung teurer werden werde als erwartet. Der Antragsteller ist nicht bereit, mehr als 550 € an die Sparkasse zu zahlen.

Hierzu zählten beispielsweise Meinungsverschiedenheiten zu einer Versicherungsvermittlung oder – wie in dem abschließend aufgeführten Beispielfall – Streitigkeiten rund um die Vermietung von Schließfächern.

II. Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Rechtlich gesehen hat der Antragsteller die Sparkasse ermächtigt, das von ihm gemietet Schließfach, welches „normal“ nur unter Einsatz des auch in den Besitz des Antragstellers oder seiner Mutter übergebenen Schlüssels geöffnet werden konnte, mittels Aufbruchs des Zugangs zu öffnen sowie das Schließfach dann wieder in einen Zustand zu versetzen, dass es „normal“ geöffnet werden kann. Diesen Auftrag hat die Sparkasse ausgeführt. Nach § 670 BGB kann sie so vom Antragsteller die Übernahme der Kosten verlangen, welche sie den Gesamtumständen gemäß für erforderlich halten durfte. Danach war die Sparkasse an einen Höchstbetrag nicht gebunden. Da es um die tatsächlichen Handwerkerkosten geht, durfte die Sparkasse diese auch für auftragsangemessen erachten.

Anders ist es, wenn der Hinweis von Frau N. im Sinne einer Preisobergrenze zu verstehen wäre bzw. der Antragsteller daraus hätte entnehmen können, dass dann, wenn die Öffnung Kosten von mehr als 500 € verursachen wird, der Auftrag nicht oder erst nach Rücksprache mit ihm ausgeführt werden wird. In diesem Fall hätte die Sparkasse nachzuweisen, dass diese Rücksprache stattgefunden hat, was der Antragsteller bestreitet.

Da es dem Antragsteller aber letztlich darauf angekommen ist, den Inhalt des Schließfachs an sich zu nehmen, er daher wohl auch dann, wenn er die tatsächlich zu erwartenden Kosten gekannt hätte, der Öffnung zugestimmt hätte, sollte er seine Forderung auf Rückzahlung von 360,37 € auf sich beruhen lassen und das Angebot der Sparkasse annehmen. Dass diese für die Öffnung des Schließfachs tatsächlich 860,37 € aufgewendet hat, bestreitet der Antragsteller nicht. «

V. (Keine) Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 4 VSBInfoV

Die Schlichtungsstelle beim DSGV hat keine Erkenntnisse über strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten in ihrem Zuständigkeitsbereich.

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

FIN-NET (Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen)

Die Schlichtungsstelle beim DSGV ist Mitglied im FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network). 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 Erfahrung- und Gedankenaustausch.



Die Zusammenarbeit der FIN-NET Mitglieder 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 die Verbraucher:innen sodann bei der Ermittlung der für sie zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsstelle. Weitere Informationen über das FIN-NET einschließlich einer Übersicht der FIN-NET-Mitglieder sind auf der Website von [FIN-NET](#) abrufbar.

Im Berichtsjahr 2023 erreichten die Schlichtungsstelle beim DSGV fünf grenzüberschreitende Beschwerden als zuständiges System. Diese fünf Schlichtungsanträge wurden von den Antragstellenden jedoch eigenständig eingereicht, ohne erkennbare Vermittlung oder Weiterleitung des Antrags durch eine Schlichtungsstelle eines anderen FIN-NET-Mitglieds.

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

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 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 Basiskontoovertrages 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,
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 vorlagen.

§ 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 Verbraucherschlichtungsstelle 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 DSGVO 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 vorlagen.

§ 9 Schlichtungsvorschlag

(1) Der Schlichter übermittelt den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, 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 Unterlassungsklagengesetz

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.

Schlichtungsstelle
Charlottenstraße 47
10117 Berlin
Telefon 030 20225-1510
www.s-schlichtungsstelle.de

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg e.V.

Am Hauptbahnhof 2
70173 Stuttgart
Telefon 0711 127-77843
www.sv-bw.de/verband/schlichtung

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e. V.

Verbraucherschlichtungsstelle
Postfach 11 02 72
10832 Berlin
Telefon 030 8192-295
www.voeb.de

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.

Kundenbeschwerdestelle
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Telefon 030 2021-1639
www.bvr.de

Bundesverband der Privaten Banken e.V.

Ombudsmann der privaten Banken
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Telefon 030 1663-3166
www.bankenombudsmann.de

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.

Schlichtungsstelle Bausparen
Postfach 30 30 79
10730 Berlin
Telefon 030 590091-500
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
www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.

Postfach 61 02 69
10924 Berlin
Telefon 030 257616-90
www.ombudsstelle.com

Deutsche Bundesbank

Schlichtungsstelle
Postfach 10 06 02
60006 Frankfurt am Main
Telefon 069 9566-33232
www.bundesbank.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Schlichtungsstelle
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Telefon 0228 4108-0
www.bafin.de

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

Tel.: 030/20225-1510
E-Mail: info@s-schlichtungsstelle.de
Internet: www.s-schlichtungsstelle.de

Leitung:

Jana Hähnel
Rechtsanwältin und Mediatorin

Referentinnen:

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

Assistenz:

Nicole Stein
Sandra Grützner

Herausgeber

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

Text

DSGV

Fotografie

Peter Himsel (S. 3, 7–12)
Sparkassen-Bilderwelt (Cover)

Redaktionsschluss

31. Januar 2024

Hinweis

Der Tätigkeitsbericht wird gemäß § 20 der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV) auf der Webseite der Schlichtungsstelle veröffentlicht.

