



Finanzgruppe
Deutscher Sparkassen- und Giroverband

Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

Tätigkeitsbericht 2025





Vorwort

Jana Hähnel

Leiterin der Schlichtungsstelle
beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

Das Jahr 2025 war für die Schlichtungsstelle in quantitativer Hinsicht ein durchschnittliches Jahr. Das Schlichtungsaufkommen blieb auf dem Niveau der beiden Vorjahre und auch bei den einzelnen Streitgegenständen gab es keine außergewöhnlichen Ausschläge. Diese Kontinuität ermöglicht zugleich eine belastbare Einordnung der Entwicklungen und Trends innerhalb der einzelnen Sachgebiete.

So gingen im Berichtsjahr wieder mehr Schlichtungsanträge im Bereich der Kontoführung ein. Ein konkreter Schwerpunkt lässt sich hier jedoch nicht ausmachen. Die mit Spannung erwarteten Urteile des Bundesgerichtshofs zur Zulässigkeit von Verwahrentgelten haben jedenfalls nicht zu einem Run auf die Schlichtungsstelle geführt, so dass davon ausgegangen werden kann, dass die Sparkassen berechtigten Rückerstattungsforderungen nachgekommen sind.

Im Bereich der Spargeschäfte – im letzten Jahr noch Spitzensreiter – war hingegen ein sukzessiver Rückgang der Schlichtungsanträge insbesondere zu den Zinsanpassungen von Prämienparverträgen mit unwirksamer Zinsanpassungsklausel zu verzeichnen, nachdem der Bundesgerichtshof die letzten Revisionen der Verbrau-

cherschutzverbände gegen die von den Oberlandesgerichten herangezogenen Referenzzinssätze zurückgewiesen hat.

Nach einer lebhaften finanzwissenschaftlichen Diskussion stellte der Bundesgerichtshof in den von mehreren Verbraucherzentralen angestrengten Musterfeststellungsverfahren nämlich klar, dass es nicht nur den einen „richtigen“ Referenzzins gibt. Insofern akzeptiert der Bundesgerichtshof verschiedene Zeitreihen, solange sie den Anforderungen genügen, die im Rahmen der ergänzenden Vertragsauslegung an einen Referenzzins für die variable Verzinsung der Sparverträge zu stellen sind. Nähere Ausführungen finden sich unter Abschnitt IV.3.1. des Berichts.

Diese höchstrichterliche Klärung hat zu einer spürbaren Beruhigung in einem lange umstrittenen und stark konfliktträchtigen Themenkomplex beigetragen und zugleich die Grundlage für eine konsistente und verlässliche Schlichtungspraxis der Ombudsmänner gestärkt.

Mit welchen Themen wir uns im Jahr 2025 noch beschäftigt haben, lesen Sie in diesem Tätigkeitsbericht. Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre.

3.239

eingegangene Schlichtungsanträge

360

sonstige Anfragen

20

Tage ab Vorliegen der vollständigen
Schlichtungsakte bis zur Übermittlung des
Schlichtungsvorschlags

3.563

abschließend bearbeitete
Schlichtungsanträge

Inhalt

Vorwort	3
Schlichtungsstelle	6
Gesetzliche Grundlagen	6
Zuständigkeit der Schlichtungsstelle	6
Organisation der Schlichtungsstelle	7
Geschäftsstelle	7
Ombudspersonen	7
Schlichtungsverfahren	12
Verfahrensgrundsätze	12
Verfahrensablauf	12
Tätigkeitsbericht 2025	14
I. Statistischen Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV	14
II. Anzahl eingegangener Schlichtungsanträge	15
III. Verfahrensausgänge	16
IV. Inhaltliche Schwerpunkte und Empfehlungen zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 2 und 3 VSBIInfoV	18
1. Kontoführung	18
1.1 Kontoführungsentgelte	18
1.2 Verwahrentgelte	19
1.3 Pfändungsschutzkonto	21
1.4 Verstrickungsproblematik	21
1.5 ZKG-Basiskonto	22
2. Zahlungsverkehr	23
3. Spargeschäft	26
3.1 Zinsanpassungen von Sparverträgen	26
3.2 Abschluss- und Vermittlungskosten von Altersvorsorgeverträgen	29
4. Kreditgeschäft	31
5. Wertpapiergeschäft	32
6. Sonstiges	34
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 Unterlassungsklagengesetz	40
Kontaktdaten	41
Impressum	42

Schlichtungsstelle

Gesetzliche Grundlagen

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

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

Zuständigkeit der Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle beim DSGV ist zuständig für Streitigkeiten mit einem am Verfahren teilnehmenden Institut über sämtliche von diesem Institut angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Dem Schlichtungsverfahren beim DSGV sind nahezu **alle Sparkassen** des gesamten Bundesgebiets beigetreten. 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 DSGV folgende Kreditinstitute und Gesellschaften teil:

- BSK 1818 AG (ehem. Landesbank Berlin AG),
- DekaBank Deutsche Girozentrale,
- Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG,
- Family Office der Frankfurter Bankgesellschaft AG,
- S Broker AG & Co. KG,
- S-International Bayern Süd GmbH & Co. KG,
- S-International Niedersachsen Bremen GmbH & Co. KG,
- S-International Nordbayern GmbH & Co.KG,
- S-International Rhein-Ruhr GmbH,
- S-International Saar Pfalz GmbH & Co. KG,
- S-International Südwest GmbH & Co. KG,
- S-International Westfalen-Lippe GmbH,
- S-Kreditpartner GmbH,
- Sparkassen-Immobilienvermittlungs- und -entwicklungsgesellschaft der Sparkasse Westmünsterland mbH,
- S-Versicherungspartner GmbH.

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

Organisation der Schlichtungsstelle

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

Geschäftsstelle

Der Geschäftsstelle obliegt – neben der Vorprüfung der Schlichtungsanträge – die gesamte Abwicklung der Schlichtungsverfahren. Sie ist mit vier Juristinnen, einer Sachbearbeiterin und einer Assistentin 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 DSGV für die Dauer von drei Jahren bestellt; ihre Bestellung kann wiederholt werden.

Im Berichtsjahr 2025 waren zu Ombudspersonen für den DSGV berufen:

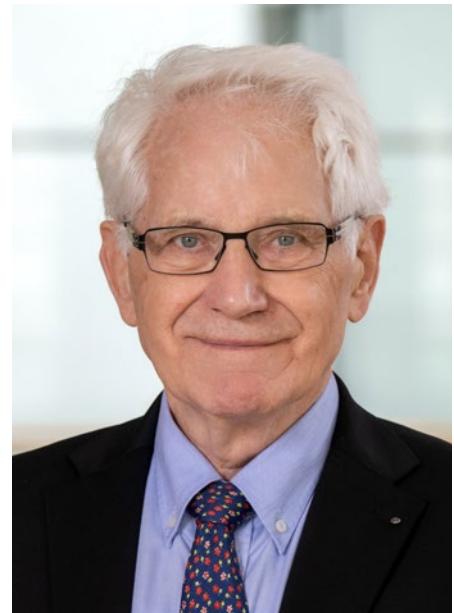
- **Dr. h.c. Hans-Joachim Bauer,**
Präsident des Thüringer Oberlandesgerichts a.D.,
Präsident des Thüringer Verfassungsgerichtshofs a.D.,
- **Michael Haußner,**
ehem. Richter am Oberlandesgericht München,
Staatssekretär im Thüringer Justizministerium a.D.,
- **Hans-Peter Schmieszek,**
Ministerialrat a.D., ehem. Referatsleiter im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz,
- **Prof. Dr. Walter Bayer,**
Richter am Thüringer Oberlandesgericht a.D.,
Mitglied des Thüringer Verfassungsgerichtshofs 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

Ombudsman

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

Prof. Dr. Walter Bayer

Richter am Thüringer Oberlandesgericht a.D.
Mitglied des Thüringer Verfassungsgerichtshofs a.D.



KURZVITA

Geboren

1956 in Mannheim

Juristische Ausbildung

Studium der Rechtswissenschaft in Mannheim und Lausanne

1984 Zweite Juristische Staatsprüfung in Stuttgart

Tätigkeiten

1985	Wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Universität Mannheim
1988	Promotion (s.c.l.) mit der Arbeit „Der grenzüberschreitende Beherrschungsvertrag“
1994	Habilitation; venia legendi für Bürgerliches Recht, Handels- und Gesellschaftsrecht, Privatversicherungsrecht und Internationales Privatrecht
1995	Ruf auf den Lehrstuhl für Bürgerliches Recht, Handels- und Gesellschaftsrecht, Privatversicherungsrecht und Internationales Privatrecht an der Friedrich-Schiller-Universität Jena und Ernennung zum Universitätsprofessor (C 4), bis 2024 Lehrstuhlinhaber
1996 – 2010	Richter am Thüringer Oberlandesgericht
2000 – 2022	Mitglied des Thüringer Verfassungsgerichtshofs
2005 – 2007	Dekan der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Friedrich-Schiller-Universität Jena
2007 – 2019	Mitglied des Universitätsrats der Friedrich-Schiller-Universität Jena Mitglied des Senatsausschusses für Struktur und Haushalt. Sprecher des Schwerpunktbereichs 2: Deutsches und Europäisches Wirtschaftsrecht Mitglied im Beirat der Gesellschaftsrechtlichen Vereinigung – Wissenschaftliche Vereinigung für Unternehmens- und Gesellschaftsrecht (VGR) e.V.
	Mehrfach Gastprofessur an der Wirtschaftsuniversität Wien
	Direktor des Instituts für Rechtstatsachenforschung der Friedrich-Schiller-Universität Jena
	Direktor des Instituts für Notarrecht an der Friedrich-Schiller-Universität Jena
2024	Eintritt in den Ruhestand

Ombudsmann

Seit 1. Oktober 2024

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 Verbraucherinnen und Verbraucher als auch Unternehmen 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 Begehr 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.

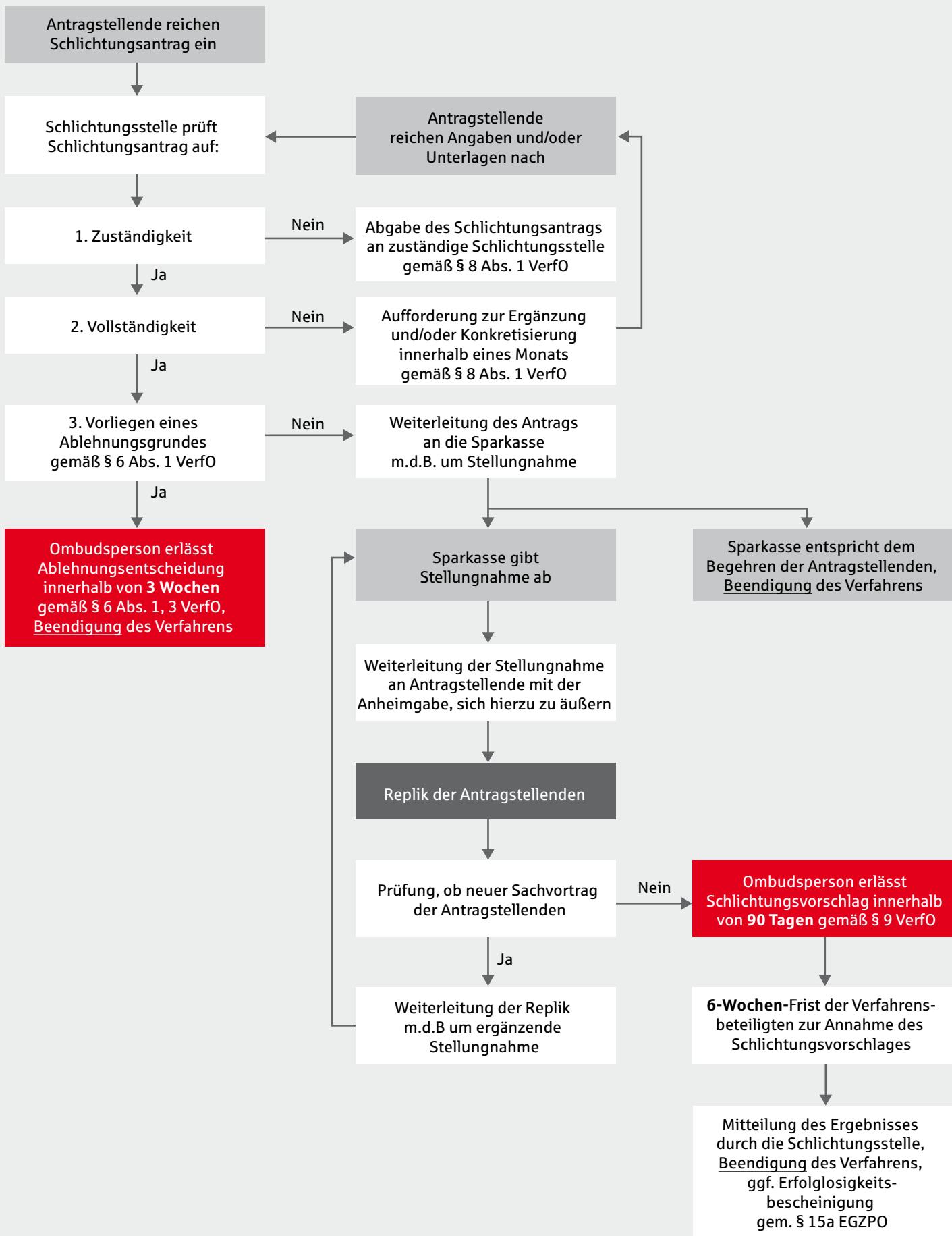
Eine Schlichtung ist nicht möglich, wenn sich bereits ein Gericht oder eine andere Verbraucherschlichtungsstelle mit dem Vorgang beschäftigt (hat) oder wenn der Anspruch bereits verjährt ist und das Institut sich auf Verjährung beruft. Eine Schlichtung kann auch abgelehnt werden, wenn der streitige Sachverhalt 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 2025

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

Erhebungsbogen für die statistischen Angaben 2025 gemäß § 20 FinSV in Verbindung mit § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV

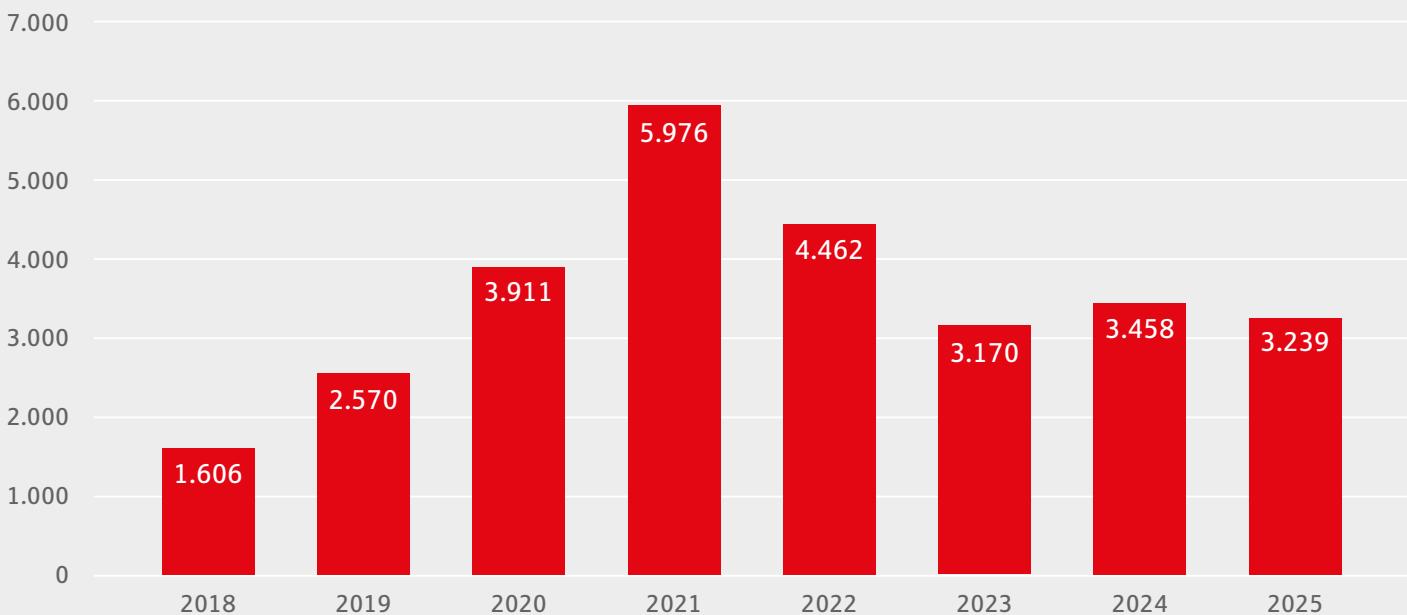
	Anzahl	Anteil
I. Anzahl der im Jahr 2025 eingegangenen Schlichtungsanträge und Anfragen, davon grenzüberschreitend	3.658	100,0 %
Anträge in eigener Zuständigkeit	6	0,1 %
Anträge, die gem. § 24 FinSV an eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben wurden	3.239	88,5 %
Sonstige Anfragen	59	1,6 %
II. Anzahl der im Jahr 2025 eingegangenen Schlichtungsanträge, untergliedert nach dem Sachgebiet auf das sie sich hauptsächlich beziehen	3.239	100,0 %
Kontoführung	1.274	39,3 %
Zahlungsverkehr	860	26,6 %
Spargeschäft	650	20,1 %
Kreditgeschäft	266	8,2 %
Wertpapiergeschäft	136	4,2 %
Sonstiges	53	1,6 %
III. Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge im Jahr 2025	3.563	100,0 %
1. Abgelehnte Schlichtungsanträge, untergliedert nach dem Grund der Ablehnung gem. § 6 FinSV	392	11,0 %
Kein ausreichender Antrag gestellt	276	
Anspruch verjährt und Einrede der Verjährung erhoben	66	
Beweiserheblich	29	
Streitigkeit war bereits bei Verbraucherschlichtungsstelle anhängig	6	
Schlichtungsstelle unzuständig (ohne Abgaben gem. § 24 FinSV)	5	
Streitigkeit bereits durch Vergleich beigelegt	5	
Streitigkeit bei Gericht anhängig	2	
Grundsätzliche Rechtsfrage	2	
Anspruch zu Verbandsklage angemeldet	1	
2. Zurückgenommene Schlichtungsanträge	1.118	31,4 %
3. Schlichtungsanträge, bei denen die Institute dem Anliegen der Antragstellenden entsprochen oder die Beteiligten sich vergleichsweise geeinigt haben (ohne, dass die Ombudspersonen tätig werden mussten)	430	12,1 %
4. Schlichtungsanträge, die mittels Schlichtungsvorschlag beendet wurden	1.623	45,5 %
Zugunsten der Antragsstellenden	72	
davon von den Verfahrensbeteiligten angenommen	37	
davon von den Verfahrensbeteiligten nicht angenommen	35	
Vergleiche	307	
davon von den Verfahrensbeteiligten angenommen	154	
davon von den Verfahrensbeteiligten nicht angenommen	153	
Zugunsten der Antragsgegnerinnen	1.244	
davon von den Verfahrensbeteiligten angenommen	169	
davon von den Verfahrensbeteiligten nicht angenommen	1.075	
Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (= nicht angenommene Schlichtungsvorschläge)	1.263	35,4 %
IV. Durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren		
Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Schlichtungsakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags	20	Tage
Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens	86	Tage

II. Anzahl eingegangener Schlichtungsanträge

Im Berichtszeitraum 2025 gingen in der Schlichtungsstelle beim DSGV – neben 360 sonstigen Anfragen – insgesamt 3.298 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ein. Für 59 dieser Anträge war die Schlichtungsstelle beim DSGV 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 3.239 der im Jahr 2025 eingegangenen Schlichtungsanträge in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle beim DSGV. Damit bewegt sich das Schlichtungsvolumen seit nunmehr drei Jahren auf einem relativ konstanten Niveau.

Anzahl der Schlichtungsanträge im 8-Jahres-Vergleich



Dauer der Schlichtungsverfahren

Gemäß § 9 Absatz 1 der Verfahrensordnung (entspricht § 9 Absatz 1 FinSV) hat die Ombudsperson 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 2025 wieder deutlich unterboten. Im Durchschnitt erhielten die Verfahrensbeteiligten 20 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 86 Tage. Hier ist jedoch die 6-Wochen-Frist für die Annahme des Schlichtungsvorschlages (vgl. § 9 Absatz 3 Satz 2 der Verfahrensordnung) inbegriffen.

III. Verfahrensausgänge

Im Berichtsjahr 2025 wurden insgesamt 3.563 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet. Hierin enthalten sind 1.228 Schlichtungsanträge, die noch im Jahr 2024 eingegangen sind.

Von den 3.563 im Jahr 2025 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträgen verfolgten 1.118 Antragstellende ihren Schlichtungsantrag entweder bereits vor oder nach Übersendung der Stellungnahme der Antragsgegnerin nicht weiter. Dies war insbesondere in den Fällen festzustellen, in denen sich die Antragstellenden parallel zu ihrer unmittelbar an das betroffene Institut gerichteten Beschwerde hilfesuchend an die Schlichtungsstelle gewandt hatten. Durch eine zufriedenstellende Antwort des Instituts – entweder unmittelbar an die Antragstellenden oder als Stellungnahme im Rahmen des Schlichtungsverfahrens –, hatte sich der in der Schlichtungsstelle eingereichte Schlichtungsantrag erledigt und wurde von den Antragstellenden zurückgenommen.

**» Ablehnungsentscheidung:
Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wird
gemäß § 6 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 der Verfahrensordnung
abgelehnt.**

I.

Zwischen den Antragstellern und der Sparkasse ist ein Darlehensvertrag abgeschlossen worden. Die zu ihm abgegebenen Willenserklärungen haben die Antragsteller ersichtlich widerrufen. Da das offenbar nach Ablauf der in § 355 Abs. 2 BGB bestimmten Frist geschehen ist, hat die Sparkasse den Widerruf nicht anerkannt.

Am 31. Dezember 2024, 20:12:55 Uhr, sind bei der Schlichtungsstelle des DSGV als Anhang einer bei der XY Rechtsanwaltsgeellschaft mbH verschickten E-Mail eine „Beschwerde“ und der mit ihr verbundene Antrag auf Schlichtung eingegangen. In den dazu verwendeten Vordrucken ist neben den Namen und der Anschrift der Antragsteller angegeben, dass es sich um ein Kreditgeschäft handelt, dass es um die „Rückabwicklung des Darlehensvertrags nach Widerruf bei nicht ordnungsgemäßer Widerrufsbelehrung“ geht und dass an der Meinungsverschiedenheit die Sparkasse beteiligt ist. Nach Widerruf des Darlehensvertrags sei es nicht zu einer Einigung über die sich aus dem Widerruf ergebenden Ansprüche gekommen. Näheres ist weder zum betroffenen Vertrag noch zu den Modalitäten des Widerrufs ausgeführt worden.

Die Schlichtungsstelle hat die Antragsteller bzw. deren Verfahrensvertreter am 8. Januar 2025 aufgefordert, die

In 361 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 kein ausreichender Antrag gestellt wurde (276). Eine Vielzahl dieser Schlichtungsanträge ging am letzten Tag des Jahres 2024 per E-Mail in der Schlichtungsstelle ein, gestellt von einer großen Verbraucherschutzkanzlei und wohl allein zur Hemmung der Verjährung etwaiger Ansprüche. Gegenstand aller Anträge war eine vermeintlich fehlerhafte Widerrufsbelehrung in Verbraucherdarlehen, die bereits im Jahr 2021 gegenüber diversen Sparkassen angezeigt worden ist. Einem Großteil dieser Schlichtungsanträge fehlte jedoch die nötige Individualisierung des geltend gemachten Anspruchs, so dass die Ombudsmänner die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen mussten.

zur Bearbeitung des Antrags erforderlichen Einzelheiten betreffend den Darlehensvertrag und die Widerrufsmöglichkeiten nachzutragen. Bis heute ist dieser Aufforderung nicht entsprochen worden.

Der Schlichtungsantrag ist mir am 29. Januar 2025 vorgelegt worden.

II.

Die Ablehnungsentscheidung beruht auf folgenden Erwägungen:

Nach § 6 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle beim DSGV e. V. habe ich die Schlichtung abzulehnen, wenn kein ausreichender Antrag gestellt worden ist. Das ist der Fall, wenn entgegen § 7 Abs. 1 der Verfahrensordnung im Antrag weder die Streitigkeit geschildert noch ein konkretes Begehrung dargelegt ist. Das ist vorliegend der Fall. Aus dem Antrag lässt sich nur ganz allgemein erkennen, worauf der Antrag bezogen ist. Es fehlen jedoch Angaben, welche zumindest im Ansatz erkennen lassen, auf welchen Vertrag das Schlichtungsbegehrung gerichtet ist. In der vorliegenden Form ist der Antrag nicht bearbeitungsfähig. Daher bin ich gehalten, die Schlichtung abzulehnen.

Nur beiläufig erlaube ich mir anzumerken: Der Zeitpunkt der Antragstellung bzw. des Antragseingangs wenige Stunden vor Ablauf des Jahres 2024 deutet darauf hin, dass nach § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB mit dem Antrag der um Mitternacht eintretende Ablauf der Verjährungsfrist gehemmt werden soll. Diese Hemmung ist indessen nur

durch einen Schlichtungsantrag zu erreichen, welcher in formeller Hinsicht jedenfalls so weit ausgeführt ist, dass sich neben dem Inhalt des Schlichtungsbegehrens auch die Anlässe des Schlichtungsantrags und das Institut erkennen lässt, mit dem die zu schlichtende Meinungsverschiedenheit besteht. Wie der BGH in einem Urteil vom 18. Juni 2015, NJW 2015, 2407 Rn. 19 ff. ausgeführt hat, tritt die Hemmungswirkung nach § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB nicht ein, wenn der Schlichtungsantrag nicht die formalen Anforderungen der für das konkrete Schlichtungsverfahren maßgeblichen Verfahrensordnung erfüllt und allein aus dem Antrag für den Schuldner nicht erkennbar ist, worum es geht, weil im Güte- bzw. Schlichtungsantrag entweder kein bestimmter Rechtsdurchsetzungswillen des Antragstellers kundgetan oder/und die Streitsache nicht so dargestellt ist, dass sich das konkrete Begehen erkennen lässt. Diese Anforderungen erfüllt –

wie ausgeführt – der für die Antragsteller am Abend des 31. Dezember 2024 gestellte Antrag nicht, so dass die – vermutlich – angestrebte Wirkung nicht erreicht ist.

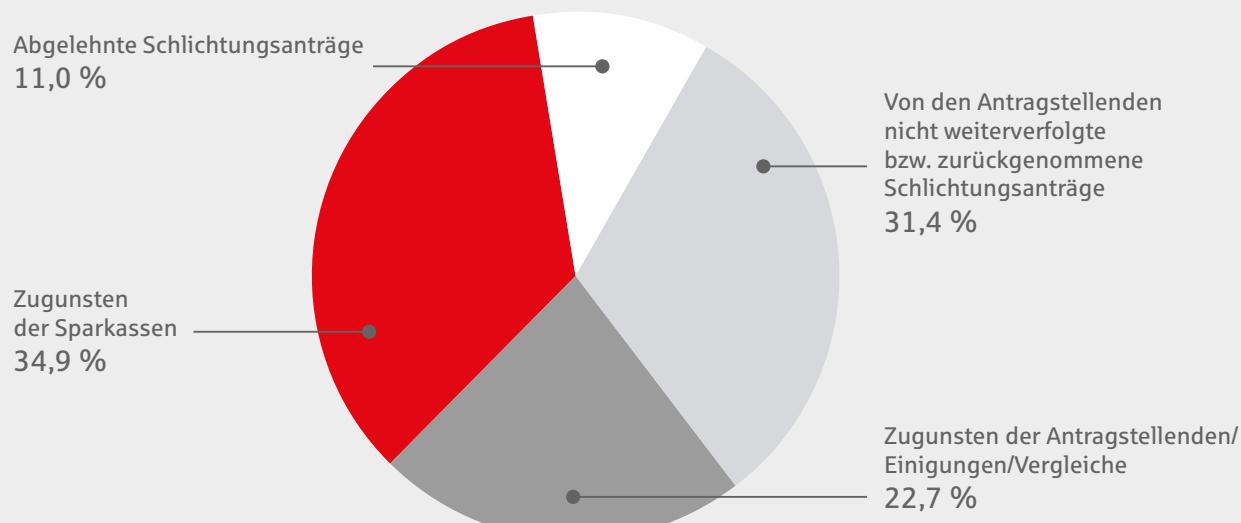
Bestehen mit dem Ablauf der Verjährung die sich aus dem Widerruf der Vertragserklärungen – seine Wirksamkeit unterstellt – ergebenden Forderungen (vgl. §§ 355 Abs. 3 Satz 1 BGB, 348 BGB) als solche zwar fort, ist ihre Durchsetzung jedoch dadurch „bedroht“, dass dem Darlehensgeber – hier der Sparkasse – die Einrede der Verjährung zur Verfügung steht. Dass die Sparkasse von dieser Möglichkeit der Rechtsverteidigung keinen Gebrauch machen und die Verjährungseinrede nicht erheben wird, ist mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit auszuschließen. Das sollten die Antragsteller bedenken, bevor sie sich wegen der Rückabwicklung des Darlehensvertrags an die Gerichte wenden. «

In weiteren 31 Streitigkeiten haben die Ombudsmänner von der Option, eine Schlichtung gemäß § 6 Absatz 2 der Verfahrensordnung abzulehnen, Gebrauch gemacht, weil eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich gewesen wäre, höchststrichterlich noch nicht geklärt ist (2) oder weil sich die Sachverhaltsdarstellungen der Verfahrensbeteiligten in einem wesentlichen Punkt widersprachen und der Widerspruch im Schlichtungsverfahren, das eine Beweisaufnahme durch Sachverständige oder durch Einvernahme von Zeugen nicht vorsieht, nicht aufgeklärt werden konnte (29).

Von den übrigen 2.053 Schlichtungsverfahren endeten 336 vollumfänglich zugunsten der Antragstellenden

– entweder, weil die Institute dem Antrag von sich aus stattgaben (264), oder weil die Ombudsmänner einen Schlichtungsvorschlag zugunsten der Antragstellenden erließen (72). Darüber hinaus konnten 166 Streitigkeiten vergleichsweise zwischen den Verfahrensbeteiligten beigelegt werden, ohne dass die Ombudsmänner tätig werden mussten, während in 307 Verfahren von den Ombudsmännern ein Vergleich vorgeschlagen wurde. 1.244 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 2025



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

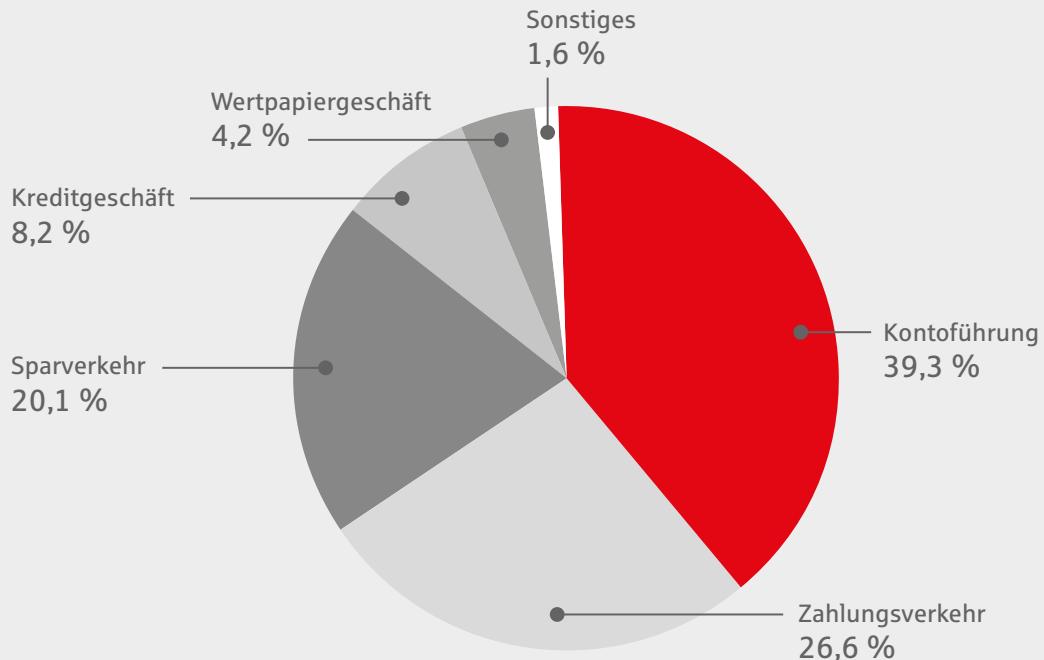
Die in der Schlichtungsstelle eingehenden Schlichtungsanträge werden zu statistischen Zwecken in folgende Sachgebiete aufgeteilt:

- Kontoführung,
- Zahlungsverkehr,
- Spargeschäft,

- Kreditgeschäft,
- Wertpapiergeschäft und
- Sonstiges.

Das folgende Diagramm zeigt die Verteilung der thematischen Schwerpunkte der im Jahr 2025 eingegangenen Schlichtungsanträge:

Verteilung der thematischen Schwerpunkte im Jahr 2025



1. Kontoführung

Wie dem Diagramm zu entnehmen ist, betrafen im Berichtsjahr 2025 die meisten Schlichtungsanträge den Bereich der Kontoführung. Hierzu gingen insgesamt 1.274 und damit nahezu 40 Prozent aller Schlichtungsanträge ein. Bei über 51 Millionen bei den Sparkassen geführter Giro- und Tagesgeldkonten ist das jedoch nach wie vor ein verschwindend geringer Anteil.

Ein thematischer Schwerpunkt lässt sich hier allerdings nicht ausmachen. Anlass für Anträge auf Durchführung von Schlichtungsverfahren waren beispielsweise Streitigkeiten rund um die von den Sparkassen erhobenen Entgelte.

1.1 Kontoführungsentgelte

Schlichtungsanträge betreffend Rückerstattungsforderungen von mittels AGB-Änderungsmechanismus eingeführter und/oder erhöhter Kontoführungsentgelte – in den Jahren 2021 bis 2023 ein absoluter Schwerpunkt – gingen weiterhin zurück und sollten sich mit dem Abschluss des Berichtsjahres 2025 nunmehr weitestgehend erledigt haben.

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 Kunden zu Änderungen der AGB finanzieren (Az. XI ZR 26/20), gingen zahlreiche Anträge auf

Durchführung eines Schlichtungsverfahrens, die Rückerstattungsfordernungen von Kontoführungsentgelten zum Streitgegenstand hatten, ein.

Hierzu hat der XI. Zivilsenat des BGH am 19. November 2024 weiter entschieden, dass die vom VIII. Zivilsenat des BGH im Zusammenhang mit unwirksamen Preisangangsklauseln in Energielieferungsverträgen angewandte Dreijahreslösung nicht auf unwirksame Zustimmungsfiktionsklauseln von Banken und Sparkassen übertragbar ist (Az. XI ZR 139/23). Der Umstand, dass die erhobenen Entgelte über einen Zeitraum von mehr als drei Jahren widerspruchlos gezahlt wurden, führt nicht dazu, dass die Sparkasse die Entgelte behalten darf.

Letztlich stellte der BGH mit seinem Urteil vom 3. Juni 2025 (Az. XI ZR 45/24) klar, dass Ansprüche der Verbraucher auf Erstattung von rechtsgrundlos vereinnahmten Entgelten der regelmäßigen Verjährungsfrist von drei Jahren unterliegen (§ 195 BGB). Diese Frist beginnt gemäß § 199 Abs. 1 BGB mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Gläubiger von den den Anspruch begründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

Die bereicherungsrechtlichen Rückerstattungsansprüche sind mit der rechtsgrundlosen Leistung der Entgelte entstanden. Geleistet wurden die Entgelte nach Ansicht des BGH jedoch nicht schon zum Zeitpunkt der Belastungsbuchung (Rn. 31 ff.). Diese stellen keine Leistung, sondern lediglich einen Realakt mit rein deklaratorischer Wirkung dar. Bereicherungsansprüche der Verbraucher entstehen vielmehr erst mit dem Anerkenntnis der Saldoabschüsse durch den Verbraucher. Ausgehend davon beginnt die dreijährige Verjährungsfrist also mit dem Ende desjenigen Jahres, in dem der jeweilige Kontoabschluss durch Genehmigung wirksam wurde.

Mit dem Ablauf des Berichtsjahres 2025 sind damit nahezu alle Ansprüche, die im Jahr 2022 entstanden sind, verjährt. Da die Sparkassen nach dem Urteil des BGH vom 27. April 2021 in großem Umfang die Zustim-

mung ihrer Kunden zu den aktuellen AGB und Entgelten eingeholt haben, dürfte kaum mehr mit Schlichtungsanträgen zu diesem Themenkomplex zu rechnen sein.

1.2 Verwahrentgelte

Nachdem die Europäischen Zentralbank (EZB) die Leitzinsen immer weiter herabsetzte und im Jahr 2014 einen sogenannten „Einlagenzinssatz“ einführt, mussten Banken und Sparkassen für das Geld, das sie bei der EZB parkten, Zinsen zahlen, anstatt Zinsen zu erhalten.

Um die Belastung durch die negativen Zinsen der EZB auszugleichen, haben die Sparkassen erst spät und nur bei hohen Einlagen Verwahrentgelte (sog. „Negativzinsen“) auf Girokonten und Tagesgeldkonten für Privatkunden eingeführt. Am 4. Februar 2025 hat der BGH jedoch mit vier Urteilen entschieden, dass die von verschiedenen Banken und einer Sparkasse gegenüber Verbrauchern verwendeten Klauseln zu Entgelten für die Verwahrung von Einlagen auf Giro-, Tagesgeld- und Sparkonten unwirksam sind (BGH XI ZR 61/23, XI ZR 65/23, XI ZR 161/23 und XI ZR 183/23).

Während Verwahrentgelte bei Tagesgeld- und Sparkonten von Verbrauchern wegen des dadurch konterkarierten Spar- und Anlagezwecks unzulässig sind, können Verwahrentgelte für Guthaben auf Girokonten jedoch grundsätzlich erhoben werden. Die Vereinbarungen müssen aber gewissen Transparenzanforderungen genügen, was in den vom BGH entschiedenen Sachverhalten nicht der Fall war.

Nachdem die EZB die Leitzinsen nach einer achtjährigen Negativzinsphase seit Juli 2022 wieder sukzessive angehoben hat, haben viele Banken und Sparkassen die Verwahrentgelte wieder abgeschafft. Damit dürften sich auch diese Streitigkeiten erledigt haben.

Das o.g. Urteil des BGH vom 3. Juni 2025 zur Verjährung von Ansprüchen auf Erstattung von rechtsgrundlos vereinnahmten Kontoführungsentgelten hat nach Ansicht der Ombudsmänner auch Auswirkungen auf Rückerstattungsverlangen gezahlter Verwahrentgelte. Hierzu der folgende Schlichtungsvorschlag:

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Antragsteller unterhielt bei der Sparkasse ein Geldmarktkonto, für das die Sparkasse Verwahrentgelt berechnet hat. Das für das Jahr 2022 berechnete Verwahrentgelt wurde bereits erstattet.

Mit dem Schlichtungsantrag verlangt der Antragsteller die Erstattung von Verwahrentgelt auch für die Zeit vor 2022.

» Schlichtungsvorschlag und Ablehnungsentscheidung:

1. Die Sparkasse erstattet Verwahrentgelt für die Zeit vom 1. Oktober 2021 bis zum 31. Dezember 2021 in Höhe von 129,27 €.
2. Soweit der Antragsteller Ansprüche auf Erstattung von Verwahrentgelt für die Zeit vor dem 1. Oktober 2021 geltend macht, lehne ich die beantragte Schlichtung gemäß § 6 Abs. 1 Satz 1 Nr. 9 der Verfahrensordnung ab.

Die Sparkasse hat die Einrede der Verjährung erhoben.

Für das letzte Quartal 2021 wurde dem Antragsteller Verwahrentgelt in Höhe von 129,27 € berechnet.

Der Antragsteller ist nicht bereit, die Einrede der Verjährung zu akzeptieren und meint, hierzu gebe es keine Rechtsprechung. Dies sei lediglich die Auffassung der Sparkasse.

Der Schlichtungsantrag ist mir am 6. Oktober 2025 vorgelegt worden.

II.

Der Schlichtungsvorschlag und die Ablehnungsentscheidung beruhen auf folgenden Erwägungen:

Bei einem Geldmarktkonto handelt es sich um ein Tagesgeldkonto. Für Konten dieser Art sind Vereinbarungen über Verwahrentgelt nach Auffassung des Bundesgerichtshofs unwirksam, sodass grundsätzlich ein Anspruch auf Erstattung gezahlter Verwahrentgelte aus dem Gesichtspunkt der ungerechtfertigten Bereicherung (§ 812 BGB) besteht.

Der Antragsteller kann jedoch nur verlangen, dass die Sparkasse das im Jahr 2022 entstandene Verwahrentgelt erstattet, da Bereicherungsansprüche, die bis 2021 entstanden sind, gemäß §§ 195, 199 Abs. 1 BGB mit Ablauf des 31. Dezember 2024 verjährt sind. Insoweit kann die Sparkasse nach § 214 Abs. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) eine Erstattung verweigern.

Dies ist nicht nur die Auffassung der Sparkasse, sondern folgt aus der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs, insbesondere aus der Rechtsprechung zu Kontoführungsentgelten.

Ansprüche der Verbraucher:innen auf Erstattung von rechtsgrundlos vereinnahmten Entgelten unterliegen der regelmäßigen Verjährungsfrist von drei Jahren (§ 195 BGB). Diese beginnt gemäß § 199 Abs. 1 BGB mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Gläubiger von den den Anspruch begründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen. Der Gläubiger eines Bereicherungsanspruchs aus § 812 Abs. 1 Satz 1 Fall 1 BGB hat Kenntnis von den anspruchsgrundenden Umständen im Sinne des § 199 Abs. 1 Nr. 2 BGB, wenn er von der Leistung und den Tatsachen weiß, aus denen sich das Fehlen des Rechtsgrundes ergibt.

Der Beginn der dreijährigen Verjährungsfrist war auch nicht ausnahmsweise wegen Rechtsunkenntnis bis zu den Urteilen des Bundesgerichtshofs vom 4. Februar 2025 (BGH XI ZR 61/23, XI ZR 65/23, XI ZR 161/23 und XI ZR 183/23) hinausgeschoben. Vor diesen Urteilen bestand keine unsichere oder zweifelhafte Rechtslage hinsichtlich der Wirksamkeit von Vereinbarungen zu einem Verwahrentgelt, die eine Klage unzumutbar gemacht hätte. Die Unwirksamkeit der Vereinbarung beruht nach Auffassung des Bundesgerichtshofs auf allgemeinen Rechtsgrundsätzen. Der vor dem 4. Februar 2025 ergangenen höchstrichterlichen Rechtsprechung lässt sich keine Billigung von Verwahrentgelten entnehmen. Damit enthält die tragende Begründung der BGH-Urteile vom 4. Februar 2025 keinen neuen Rechtsgedanken, der nicht schon seit jeher Gültigkeit beansprucht und der die Erhebung einer Klage auf Rückzahlung von zu Unrecht vereinnahmten Verwahrentgelten als unzumutbar erscheinen ließe (vgl. BGH v. 03.06.2025 – XI ZR 45/25 Rn. 39 ff. zu Kontoführungsentgelten). Risikolos muss die Rechtsverfolgung für das Vorliegen einer zumutbaren Klageerhebung nicht sein. Bei der Verjährungsfrist von drei Jahren handelt es sich um eine angemessene Ausschlussfrist für die Rechtsverfolgung (vgl. BGH v. 19.11.2024 – XI ZR 139/23 Rn. 24 zu Kontoführungsentgelten).

Nach diesen Grundsätzen hätte der Antragsteller Ansprüche für die bis Ende September 2021 entstandenen Bereicherungsansprüche bereits vor dem 31. Dezember 2024 in einer den Eintritt der Verjährung vermeidenden Weise geltend machen können.

Nach Auffassung des Bundesgerichtshofs entstehen Ansprüche auf Erstattung von Kontoführungsentgelten erst mit dem Anerkenntnis des Rechnungsabschlusses (BGH v. 03.06.2025 – XI ZR 45/25 Rn. 34). Diese Gesichtspunkte sind entsprechend auf die Erstattung von Verwahrentgelten anzuwenden. Da der Rechnungsabschluss für das letzte Quartal des Jahres 2021 erst im Jahr 2022 erteilt wurde, gilt der Erstattungsanspruch für dieses Quartal erst im Jahr 2022 als entstanden und ist damit noch nicht verjährt.

Daraus folgt, dass die Sparkasse noch das Verwahrentgelt für Oktober bis Dezember 2021 zu erstatten hat.

Ansprüche aus der Zeit vor Oktober 2021 sind verjährt. Insoweit war die beantragte Schlichtung gemäß § 6 Abs. 1 Satz 1 Nr. 9 der Verfahrensordnung abzulehnen. «

1.3 Pfändungsschutzkonto

Schlichtungsanträge zum Pfändungsschutzkonto kamen im Jahr 2025 wieder etwas häufiger vor. Hierzu gingen im Berichtszeitraum insgesamt 166 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 1.560,00 Euro je Kalendermonat gewährt. Besondere Verpflichtungen (z.B. gesetzliche Unterhaltsverpflichtungen) oder einmalige Sozialleistungen können zu einer Erhöhung dieses geschützten Betrages führen.

Wird im laufenden Monat das Guthaben in Höhe des pfändungsfreien Betrages nicht vollständig in Anspruch genommen, wird das nicht verbrauchte Guthaben in den drei nachfolgenden Kalendermonaten zusätzlich zu dem geschützten Guthaben nicht von der Pfändung erfasst, steht dem Vollstreckungsschuldner also weiterhin zur Verfügung.

» Schlichtungsvorschlag:

Ich empfehle der Antragstellerin, die durch die Pfändungen bewirkte Verstrickung von Kontoguthaben zu beseitigen.

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellerin unterhält bei der Sparkasse ein Girokonto und hat die Kündigung des Kontovertrags erklärt. Sie möchte erreichen, dass die Sparkasse das Konto auflöst und vorhandenes Guthaben freigibt. Sie hat dazu mitgeteilt, ihre Privatinsolvenz sei seit dem 9. August 2025 beendet und sie sei von der Restschuld befreit worden. Alle Gläubiger seien im Verfahren finanziell ausgekehrt worden, sodass eine öffentlich-rechtliche Verstrickung nicht mehr vorhanden sei. Im Übrigen beanstandet die Antragstellerin, dass die Sparkasse Kontoführungsentgelte berechnet, obwohl sie das Konto nicht nutzt.

Die Sparkasse lehnt die Forderung ab. Zu dem Konto bestünden acht Pfändungen, für die keine Aussetzungen oder Freigaben vorlägen. Sie hat der Antragstellerin bereits mit Schreiben vom 30. Oktober 2025 mitgeteilt, dass diese erst dann uneingeschränkt über das Konto verfügen könne, wenn sie einen Zahlungsauftrag zur Bedienung der Pfändung erteilt habe oder wenn die Pfändung vom Pfändungsgläubiger oder durch das Vollstreckungsgericht aufgehoben werde. Eine Information zu einer Restschuldbefreiung liege ihr derzeit nicht vor.

Seit den zum 1. Dezember 2021 eingeführten Neuregelungen zum P-Konto, insbesondere der Verlängerung dieses Übertragungszeitraums auf drei Monate (§ 899 Abs. 2 ZPO), haben sich viele Probleme in der Praxis behoben und Schlichtungsanträge zur Übertragbarkeit von pfändungsgeschütztem Guthaben gehen nur noch sehr selten ein.

1.4 Verstrickungsproblematik

Streitigkeiten gibt es nun häufiger hinsichtlich der Auswirkungen von Kontopfändungen vor, während oder nach einem Insolvenzverfahren. Die ordnungsgemäße Pfändung vor der Eröffnung des Insolvenzverfahrens führt zum Entstehen eines materiellen Pfändungspfandrechts und zu einer Verstrickung der gepfändeten Forderung im Sinne einer Beschlagnahme. Auch nach der Restschuldbefreiung wirkt die Verstrickung fort, wenn die Pfändungen nicht ausdrücklich zurückgenommen oder durch die Vollstreckungsgerichte aufgehoben werden. Daher konnte der Ombudsmann der Antragstellerin in dem nachfolgenden Fall nur die aktuelle Rechtslage erläutern.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Die Sparkasse lehnt es derzeit zu Recht ab, das Konto der Antragstellerin aufzulösen und das Guthaben freizugeben.

Durch die Pfändung des Kontos entsteht ein materielles Pfändungspfandrecht (am aktuellen und künftigen Kontoguthaben) und es kommt zu einer Verstrickung der gepfändeten Forderung(en) im Sinne einer Beschlagnahme. Dies gilt nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs auch in der Insolvenz des Kontoinhabers und nach Erteilung der Restschuldbefreiung (vgl. BGH v. 21.9.2017 – IX ZR 40/17; BGH v. 19.11.2020 – IX ZB 14/20; BGH v. 2.12.2021 – IX ZB 10/21; OLG Frankfurt am Main v. 28.2.2024 – 4 U 29/23). Nach den Vorgaben des BGH kann die Verstrickung nur durch eine Entscheidung des Vollstreckungsgerichts oder durch eine vollständige Rücknahme der Pfändung durch den Pfändungsgläubiger beseitigt werden. Ohne eine Rücknahme der Pfändung oder eine Aufhebung durch das Vollstreckungsgericht darf die Sparkasse das Konto also nicht zugunsten der Antragstellerin freigeben.

Ich kann der Antragstellerin deshalb nur empfehlen, entsprechend der Empfehlung der Sparkasse im Schreiben vom 30. Oktober 2025 für eine Erledigung der Pfändungen zu sorgen. Das ist Sache der Antragstellerin und

nicht der Sparkasse. Ggf. kann es sinnvoll sein, sich an eine Schuldnerberatungsstelle zu wenden.

Solange das Konto besteht – ggf. auch als Abwicklungs-konto –, fallen Kontoführungsentsgelte an. Das ist unab-hängig davon, ob das Konto tatsächlich genutzt wird oder nicht.

Die komplizierten rechtspraktischen Auswirkungen der aktuellen Rechtslage belasten alle Beteiligten, mithin nicht nur die Schuldner und die Gläubiger, sondern auch die Insolvenzbüros, die Drittenschuldner – bei einer Kon-topfändung also die Kreditinstitute – und letztlich auch die Gerichte, zumal verschiedene Vollstreckungsgerichte zuständig sind. Daher wurde das Thema in der wissen-schaftlichen Literatur aufgegriffen und über die Inter-essenverbände auch beim Gesetzgeber adressiert. Es werden verschiedene Lösungsansätze zur Verstrickungs-problematik erörtert und es bleibt zu hoffen, dass eine ausgewogene gesetzgeberische Lösung gefunden wird.

1.5 ZKG-Basiskonto

Grundsätzlich haben alle Verbraucherinnen und Ver-braucher, die sich rechtmäßig in der Europäischen Union aufzuhalten, einen Anspruch auf ein Basiskonto nach dem Zahlungskontengesetz (ZKG).

Streitigkeiten rund um das Basiskonto liegen seit Jah-ren auf einem sehr niedrigen Niveau. Im Berichtsjahr 2025 gingen hierzu lediglich 52 Schlichtungsanträge ein, für die die Schlichtungsstelle beim DSGV zuständig war. Davon gingen 9 Schlichtungsanträge in den letzten

Ergänzend ist anzumerken, dass der Beschluss des Amtsgerichts Neuruppin vom 16. Oktober 2025 kein Beschluss über die Erteilung der Restschuldbefreiung ist. Der Beschluss informiert über den Ablauf der soge-nannten Wohlverhaltenszeit und beinhaltet eine Anhö-rung der Beteiligten zu einer Restschuldbefreiung. «

Tagen des Jahres 2025 ein und konnten bis zum Zeit-punkt der Erstellung dieses Berichts noch nicht abschlie-ßend bearbeitet werden.

Von den im Jahr 2025 abgeschlossenen 48 Verfahren erledigten sich 35 Schlichtungsanträge ohne Zutun der Ombudsmänner – großenteils dadurch, dass die Sparkas-sen in ihren Stellungnahmen erklärten, das gewünschte Girokonto einzurichten oder die Kontokündigung zurück-zunehmen. Die Ombudsmänner mussten im Berichtsjahr lediglich in 13 Fällen tätig werden. Dabei schlug der Ombudsmann in einem Verfahren einen Vergleich vor, während die übrigen 12 Schlichtungsverfahren zuguns-ten der Sparkassen entschieden wurden.

In dem nachfolgend dargestellten Fall musste die Sparkasse die Eröffnung des beantragten Basiskontos ablehnen, weil die vorgelegten Dokumente zur Identifi-kation nicht den geldwäscherrechtlichen Anforderungen entsprachen. Die Kreditinstitute sind nämlich gesetzlich dazu verpflichtet, die Identität der antragstellenden Per-son zu überprüfen. Daher konnte der Ombudsmann hier lediglich feststellen, dass die Sparkasse nicht verpflichtet ist, ein Basiskonto nach dem ZKG zu eröffnen.

Zu weiteren Einzelheiten nehme ich auf die Ausführun-gen der Beteiligten nebst Anlagen Bezug.

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Antragsteller möchte erreichen, dass die Sparkasse für ihn ein Basiskonto nach dem Zahlungskontengesetz (ZKG) führt. Er ist im Besitz einer Fiktionsbescheini-gung der Stadt Köln vom 23. Oktober 2025, die sich auf eine bis zum 16. Mai 2024 gültige Aufenthaltserlaubnis gemäß § 25 Abs. 5 AufenthG bezieht. Nach seinen Anga-ben hat er einen Antrag auf Verlängerung seines Aufent-haltstitels gestellt.

Die Sparkasse lehnt es ab, dem Antragsteller derzeit ein Basiskonto zur Verfügung zu stellen. Die vorgelegte Fik-tionsbescheinigung sei kein für die geldwäscherrechtliche Identifizierung geeigneter Legitimationsnachweis.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwä-gungen:

Die Sparkasse ist nicht verpflichtet, auf der Grundlage einer Fiktionsbescheinigung ein Basiskonto nach dem ZKG zu eröffnen.

Die Sparkasse hat zutreffend ausgeführt, dass eine Fik-tionsbescheinigung keine Identifizierung erlaubt, die den Anforderungen des § 12 Abs. 1 des Geldwäschergesetzes (GwG) i.V. mit § 1 Abs. 2 der Zahlungskonto-Identitätsprü-fungsverordnung (ZIDPrüfV) genügt. Die BaFin hat in der Veröffentlichtung „Basiskonto – Rechtsanspruch für Ver-braucher: Erfahrungen und Herausforderungen“ vom 15. Dezember 2017 zum Thema „Ausweispapiere“ ausgeführt: „Die Identitätsprüfungsverordnung lässt für die Eröffnung eines Basiskontos zudem den Ankunfts nachweis und die

sogenannte Duldung, also die Aussetzung der Abschiebung, als Dokumente zu. Fiktionsbescheinigungen und Bescheinigungen über die Beantragung eines Aufenthaltstitels genügen den Anforderungen an eine Identifizierung nicht.“ (BaFin Journal Dezember 2017, 19 ff.; Text der Publikation abrufbar auf der Website der BaFin). Auch die weiteren Dokumente, die der Antragsteller nach seinen Angaben vorgelegt hat, sind keine Dokumente, die den Anforderungen des § 12 Abs. 1 GwG genügen.

Die Voraussetzungen des § 14 GwG, unter denen bei Anwendung vereinfachter Sorgfaltspflichten auf der Grundlage einer Fiktionsbescheinigung und einer abgelaufenen Gestattung geprüft werden könnten, lassen sich nicht feststellen. Denn nach Nr. 6.1 der Auslegungs- und Anwendungshinweise zum Geldwäschegesetz der BaFin gemäß § 51 Abs. 8 GwG (Stand: Juli 2025) setzt die Anwendung vereinfachter Sorgfaltspflichten eine vorherige schriftlich dokumentierte Risikobewertung voraus. «

2. Zahlungsverkehr

Am zweithäufigsten waren im Jahr 2025 Schlichtungsanträge im Bereich des Zahlungsverkehrs zu verzeichnen. Hierzu gingen im Berichtsjahr insgesamt 860 Schlichtungsanträge und damit rund 27 Prozent aller Anträge ein. Anlass für Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens waren hier vor allem Online-Banking-Schadensfälle.

Neben den hohen Sicherheitsstandards und den neuesten Betrugserkennungstechnologien setzen die Spar-

kassen gezielt auf diverse Informationskampagnen zur Betrugsprävention. Denn der menschliche Faktor ist und bleibt als Schwachstelle das größte Risiko für Angriffe im Online-Banking. Ziel dieser Informationskampagnen ist es, detaillierte Warnhinweise zu aktuellen Betrugsfällen (Phishing, Call-ID-Spoofing, Fake Shops, Marktplatz- und Manipulationsbetrug, Money Mule) zu geben und das Bewusstsein der Kundinnen und Kunden für die Gefahren durch gezielte Manipulation mittels Social Engineering zu schärfen, um sie letztlich zu befähigen, Betrugsvorwürfen sensibilisiert zu begegnen und diese aktiv abzuwehren.

Aktuelle Sicherheitswarnungen des Computer-Notfallteams der Sparkassen-Finanzgruppe

[Aktuell](#) [Archiv](#)

[Phishing-Nachrichten unter dem Vorwand einer Steuererstattung](#) ▼

[Derzeitige Betrugsvorwürfe beim Online-Banking](#) ▼

[Phishing-Nachrichten unter dem Vorwand einer wichtigen Nachricht im elektronischen Postfach](#) ^



Aktuell werden betrügerische E-Mails im Namen der Sparkassen verbreitet. Unter dem Vorwand einer neuen und wichtigen Nachricht in Ihrem elektronischen Postfach wird versucht, Sie zum Aufruf einer betrügerischen Web-Seite (Phishing-Seite) zu bewegen. Dort werden Ihre Online-Banking Zugangsdaten und weitere persönliche Daten erfragt. Des Weiteren werden Sie zu einer TAN-Freigabe aufgefordert.

VORSICHT: Bitte geben Sie keine Daten auf den Phishing-Seiten ein. Diese könnten von Betrügern z. B. für betrügerische Telefonanrufe im Namen der Sparkasse (u. U. auch mit der vorgetäuschten Telefonnummer Ihrer Sparkasse) genutzt werden. Dabei versuchen die Anrufer, Sie dazu zu verleiten, ein Gerät der Betrüger als vertrauenswürdig freizugeben bzw. durch Eingabe einer TAN zu bestätigen und eine von den Betrügern initiierte Überweisung in gleicher Weise zu bestätigen. Bitte geben Sie solche Aufträge nur dann frei, wenn Sie sie selbst zuvor veranlasst haben.

Trotz dieser zahlreichen Aufklärungsmaßnahmen lassen sich noch immer einige Kundinnen und Kunden durch betrügerische Aktivitäten dazu verleiten, vertrauliche Zugangsdaten zum Online-Banking einschließlich PIN und sogar TAN-Nummern für einzelne spezifische Vorgänge an betrügerisch handelnde Dritte herauszugeben oder selbst in ihrer App freizugeben. Damit ist es den betrügenden Personen möglich, die komplexen technischen Sicherheitssysteme der Kreditinstitute zu umgehen und Zahlungsvorgänge von den Konten der Kundinnen und Kunden auszulösen bzw. diese so zu täuschen,

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

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellerin unterhält bei der Sparkasse ein Girokonto mit der IBAN xxx, über das online verfügt werden kann und nutzt das pushTAN-Verfahren. Zwischen den Beteiligten sind die Bedingungen für das Onlinebanking vereinbart, die unter Nr. 7 Sorgfaltspflichten der teilnehmenden Personen regeln. Nach Nr. 7.1 sind Nutzende verpflichtet, alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die persönlichen Authentifizierungsmerkmale zu schützen. Sicherheitshinweise des Instituts sind nach Nr. 7.2 zu beachten. Die Auftragsdaten sind nach Nr. 7.3 mit den von der Sparkasse angezeigten Daten zu prüfen.

Mit dem Schlichtungsantrag reklamiert die Antragstellerin eine Überweisung in Höhe von 6.000 € vom 17. Dezember 2024. Die Betrüger hätten sich Zugriff auf ihr Online-Banking verschafft, ein neues Gerät registriert und eigenständig Transaktionen durchgeführt. Sie habe keine Transaktionen freigegeben.

Am Morgen des 17. Dezember 2024 habe sie eine E-Mail bekommen, die vermeintlich von der Sparkasse stammte. Sie habe dies E-Mail aber ignoriert. Um 13:00 Uhr habe sie dann einen Anruf von einem Mann erhalten, der sich als Kundenberater der Sparkasse ausgegeben habe. Der Anrufer habe offenbar Zugriff auf ihr Konto gehabt und sei deshalb auch in der Lage gewesen, eine „TAN-Anfrage“ an ihr Telefon freizugeben. Diese Anfrage habe aber keinen Geldbetrag beinhaltet. Dann folgende Aktionen seien ohne ihr Wissen ausgeführt worden. Es habe sich um ungewöhnliche Aktivitäten auf ihrem Konto gehandelt. Der Sparkasse hätte dies auffallen müssen.

Die Sparkasse weist Ansprüche zurück. Die Antragstellerin sei Opfer eines Betrugs geworden und habe die von ihr reklamierte Überweisung auf ihrem Mobiltelefon

dass sie selbst Zahlungen an die betrügenden Personen freigegeben.

Da es sich dabei um grob fahrlässige Verletzungen gesetzlicher und vertraglicher Sorgfaltspflichten 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:

freigegeben. Sämtliche Zahlungsdaten seien aus der App ersichtlich.

Zu weiteren Einzelheiten nehme ich auf die Ausführungen der Beteiligten und die übermittelten Dokumente Bezug.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Erstattungsansprüche gegen die Sparkasse lassen sich nicht feststellen. Auch unter Berücksichtigung der Angaben der Antragstellerin muss ich davon ausgehen, dass sie die reklamierte Überweisung von 6.000 € selbst freigegeben hat. Der Zahlungsvorgang ist deshalb bereits gemäß § 675j Abs. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) gegenüber der Antragstellerin wirksam.

Der zum Schaden führende Sachverhalt ist bei einem nicht durch Störung beeinträchtigten System technisch nur erklärbar, wenn die Antragstellerin einen Zahlungsauftrag von 6.000 € in der pushTAN-App auf ihrem Mobiltelefon freigegeben hat. Die pushTAN-App ist durch kryptografische Verschlüsselungen vor Hacks und Manipulationen geschützt, sodass die TAN nur in der dafür autorisierten App entschlüsselt werden kann. Ein Abfangen während des Transports ist nicht möglich. Die Anzeige in der App ist nicht manipulierbar. Wenn also eine TAN an das System zurückkommt, steht fest, dass die von der Sparkasse bzw. ihrem Dienstleister übermittelte Nachricht in der App auf dem Smartphone des/der Kund:in entschlüsselt wurde.

Ein Zahlungsauftrag wird in der App systembedingt unmissverständlich als solcher visualisiert.

Wenn die Antragstellerin diesen Vorgang nicht selbst angestoßen hat, war dies technisch nur möglich, wenn sie zuvor ein Gerät der betrügenden Personen als „vertrauenswürdig“ registriert hatte. Auch dieser Vorgang war technisch nur über die pushTAN-App auf dem Mobiltelefon der Antragstellerin möglich.

Der Auftrag zur Registrierung wird in der pushTAN-App systembedingt wie folgt visualisiert:

„Gerät als vertrauenswürdig speichern

...

Geben Sie nur Aufträge frei, die sie selbst beauftragt haben. Wenden Sie sich bei Unklarheiten umgehend an ihren Berater. Geben Sie telefonisch keine sensiblen Informationen weiter.“

Auch dieser Hinweis ist nicht missverständlich.

Durch die Freigabe eines Auftrags über eine Authentifizierungsapp (pushTAN-App) wird objektiv eine Zustimmungserklärung abgegeben. Dass die Antragstellerin durch Betrug zu der Freigabe veranlasst wurde, ändert nichts an der Wirksamkeit einer Autorisierung und berechtigt wegen § 675r Abs. 1 BGB auch nicht zur Anfechtung der Erklärung (vgl. OLG Köln v. 21.3.2016 – 13 U 223/15; Langenbucher/Bliesener/Spindler/Langenbucher 4. Kap. BGB § 675j Rn. 11).

An dem Ergebnis ändert es nichts, wenn man die Verfügung entgegen der von mir vertretenen Auffassung als nicht autorisiert ansieht (so z. B. OLG Dresden v. 13.10.2022 – 8 U 760/22; Maihold in Ellenberger/Bunte, Bankrechts-Handbuch, 6. Aufl. 2022 § 33 Rn. 145). Bei dieser Betrachtungsweise, die eine willentliche Kontoverfügung verlangt, stünde einem Anspruch auf Stornierung der Belastungsbuchung aus § 675u Satz 2 BGB ein Schadensersatzanspruch der Sparkasse in gleicher Höhe aus § 675v Abs. 3 Nr. 2 BGB gegenüber, weil die Antragstellerin ihre gesetzlichen und vertraglichen Sorgfaltspflichten grob fahrlässig verletzt hat. Diesen Anspruch kann die Sparkasse einem Anspruch aus § 675u BGB entgegenhalten.

Aus § 675 I Abs. 1 BGB und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die diese Norm abbilden, ergibt sich die Verpflichtung, die pushTAN-App als vereinbartes personalisiertes Sicherheitsmerkmal vor Missbrauch zu schützen. Die zur Freigabe übermittelten Aufträge wurden visualisiert, sodass die Antragstellerin erkennen konnte, zu welchen Aufträgen von ihr eine Freigabe verlangt wurde. Nach Nr. 7.3 der vereinbarten Bedingungen für das Online-Banking war die Antragstellerin verpflichtet, die Auftragsdaten mit den angezeigten Daten zu prüfen. Vor einer ungeprüften Freigabe wurde unmissverständlich gewarnt.

Die hier erfolgte (aktive) Freigabe des Zahlungsauftrags stellt sich als grob fahrlässige Sorgfaltspflichtverletzung dar, die nach § 675v Abs. 3 BGB und den AGB (Nr. 10 der Bedingungen für das Onlinebanking) zum Schadensersatz verpflichtet. 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 Sicherheit des Onlinebanking beruht auf dem Schutz der vereinbarten Authentifizierungselemente. Die von Zahlungsdienstnutzer:innen zu erwartende Sorgfalt besteht deshalb darin, Zugangsdaten niemandem anzuvertrauen, sei es am Telefon, in E-Mails oder im Internet, und von dem 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. Bei Abweichungen muss die Transaktion abgebrochenen werden (vgl. Nr. 7.3 und Nr. 10.2.1 der Bedingungen für das Onlinebanking).

Die Freigabe eines Auftrags mit einer Zwei-Faktor-Authentifizierung hat den Charakter einer digitalen Unterschrift. Im Rahmen des Authentifizierungsverfahrens ist die abschließende Kontrolle der Daten der zentrale Schutz vor Kompromittierung. Unterlässt ein(e) Nutzende(r) diese abschließende Kontrolle und gibt einen Auftrag frei, den er/sie willentlich nicht in Gang gesetzt hat, stellt dies eine schwerwiegende Pflichtverletzung dar. Wird diese selbstverständliche Pflicht verletzt, dann liegt bereits deshalb regelmäßig grob fahrlässiges Handeln vor (vgl. z. B. LG Köln v. 10.9.2019 – 21 O 116/19; LG Köln v. 26.4.2022 – 1 O 499/21; Hinweisbeschluss OLG Köln v. 5.9.2022 – 13 U 93/22; OLG Dresden v. 13.10.2022 – 8 U 760/22). Die im Display angezeigten Auftragstexte waren auch hinreichend transparent, sodass die Antragstellerin die Tragweite ihrer Erklärungen erkennen musste.

Der vermeintlich von der Sparkasse stammende Anruf, bei dem die Antragstellerin zur Freigabe von Aufträgen gedrängt wurde, entschuldigt die Sorgfaltspflichtverletzung nicht. Das geschilderte Verhalten, vor dem seit Jahren gewarnt wird, ist mit den banküblichen Gepflogenheiten im Onlinebanking unvereinbar und hätte als verdächtig auffallen müssen. Mitarbeitende von Banken und Sparkassen, Behörden oder seriöser Firmen bitten niemals darum, vertrauliche Informationen weiterzugeben – weder telefonisch noch digital! Es entspricht deshalb der ganz herrschenden Meinung in der Rechtsprechung, dass jeder Bankkunde/jede Bankkundin wissen muss, dass ein Zahlungsdienstleister niemals telefonisch zur Preisgabe von Zugangsdaten oder anderen sensiblen Daten auffordern wird (vgl. z. B. OLG Bremen, Beschl. v. 15.4.2024 – 1 U 47/23, BKR 2024, 729). Auch bei einer im Display des Telefons eingeblendeten Telefonnummer der Sparkasse hätte sich die Antragstellerin nicht darauf verlassen können, dass der Anruf tatsächlich von einem/ einer Mitarbeitenden der Sparkasse stammte. Sog. Call ID-Spoofing, bei dem die tatsächliche Telefonnummer unterdrückt und eine andere Telefonnummer überblen-

det wird, kann von Banken und Sparkassen nicht beeinflusst werden. Auch das wird seit Jahren kommuniziert.

Wenn der Anrufer über Daten und Kontoinformationen verfügt haben sollte, dann konnte er diese Informationen nur deshalb haben, weil er bereits vor dem Anruf Zugang zu dem Konto hatte. Für einen Angriff auf das System der Sparkasse gibt es keine Anhaltspunkte, sodass der Vorgang nur in der Sphäre der Antragstellerin abgelaufen sein könnte. Ohne erhebliche Mitwirkung der Antragstellerin (z. B. Eingabe von Kontozugangsdaten auf einer betrügerischen Website und Registrierung eines Geräts als vertrauenswürdig) und ohne Verstoß gegen § 675 I Abs. 1 Satz 1 BGB ließe sich eine Kenntnis von Kontoinformationen nicht plausibel erklären.

Für einen Angriff auf das System der Sparkasse und ein „Datenleck“, was im Übrigen zu einer Vielzahl von Reklamationen geführt hätte, gibt es keine Hinweise. Ich gehe deshalb davon aus, dass die Sparkasse auf der Basis ihrer Protokolldaten – ggf. über ein Sachverständigungsgutachten – in der Lage ist, nachzuweisen, dass der Vorgang so abgelaufen ist, wie er technisch vorgezeichnet ist.

Die Sparkasse ist für den Schaden auch nicht mitverantwortlich.

Zahlungsverkehr ist ein automatisiertes Massengeschäft. Daraus folgt, dass im Zahlungsverkehr nur in Ausnahmefällen Warn- und Hinweispflichten der Kreditinstitute zum Schutz ihrer Kunden vor drohenden Schäden bestehen (BGH v. 24. 4. 2012 – XI ZR 96/11). Die Bank oder Sparkasse muss weder generell prüfen, ob die Abwicklung eines Zahlungsverkehrsvorgangs Risiken für einen Beteiligten begründet, noch Kontobewegungen allgemein und ohne besondere Anhaltspunkte überwachen. Eine Warnpflicht besteht erst dann, wenn das Institut ohne nähere Prüfung im Rahmen der normalen Bearbeitung eines Zahlungsverkehrsvorgangs auf Grund einer auf massiven Verdachtsmomenten beruhenden objektiven Evidenz den Verdacht einer Veruntreitung schöpft (BGH v. 24. 4. 2012 – XI ZR 96/11). Ein Anlegen personenbezogener detaillierter und individueller Kundenprofile, von dem die Antragstellerin offensichtlich ausgeht, wird rechtlich nicht verlangt und ist datenschutzrechtlich unzulässig (Art. 5 Abs. 1 Buchst. b, c DSGVO). «

3. Spargeschäft

Schlichtungsanträge im Bereich des Spargeschäfts sind im Jahr 2025 deutlich zurückgegangen. Hierzu gingen nur noch 650 Schlichtungsanträge und damit 20 Prozent aller Anträge ein.

Gestritten wurde zwar immer noch um die Zinsanpassung von Sparverträgen mit variabel vereinbartem Vertragszins. Nachdem der BGH nun jedoch fast alle Fragen hierzu beantwortet hat – insbesondere die zentrale Rechtsfrage geeigneter Referenzzinssätze –, gingen im Laufe des Berichtsjahres aber immer weniger Schlichtungsanträge zu diesem Themenkomplex in der Schlichtungsstelle ein.

3.1 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 Prämienparvertrag 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. Zudem muss jeder Monatswert des für die Sparzinsänderung geltenden Referenzzinses ermittelt und jede Veränderung ohne Anpassungsschwelle auf den Vertragszins übertragen werden (Urteile vom 13. April 2010, Az. XI ZR 197/09, und 21. Dezember 2010, Az. XI ZR 52/08).

Die Frage der grundsätzlichen Übertragbarkeit der vorstehend genannten Rechtsprechung auf Prämienparverträge sowie die 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 ist die Rechtsprechung im Grundsatz auf Prämienparverträge übertragbar. Zudem werden Ansprüche auf Zahlung weiterer Zinsbeträge aus den Prämienparverträgen in der Regel frühestens mit Beendigung der Prämienparverträge fällig, so dass die regelmäßige Verjährungsfrist erst mit dem Schluss des Jahres der Vertragsbeendigung zu laufen beginnt.

Schließlich hat der BGH mit seinen Urteilen vom 9. Juli 2024 (XI ZR 40/23 und XI ZR 44/23) bestätigt, dass die vom OLG Dresden und vom OLG Naumburg herangezogenen und in der Bundesbank-Statistik veröffentlichten Monatswerte der Umlaufsrenditen inländischer Inhaberschuldverschreibungen/Börsennotierte Bundeswert-

papiere mit einer Restlaufzeit von über 8 bis 15 Jahren (ehemalige Kennung: WU9554) im Grundsatz eine geeignete Bezugsgröße sein können. Die Revisionen der Verbraucherzentralen gegen die Urteile des OLG Dresden (5 MK 1/22) und des OLG Naumburg (5 MK 1/20) hat der BGH vollauflich zurückgewiesen und gleichzeitig klargestellt, dass die von den Verbraucherzentralen bevorzugten Umlaufrenditen von Hypothekenpfandbriefen mit einer Restlaufzeit von über 9 bis 10 Jahren (Zeitreihe der Deutschen Bundesbank mit der ehemaligen Kennung WX4260) wegen der in die Zinskalkulation einbezogenen Risikoauschläge als Referenzzins bei Prämienparverträgen ungeeignet sind (BGH XI ZR 44/23, Rn. 30).

Nach dem BGH sind aber auch weitere Zeitreihen denkbar, die als geeignete Referenzzinssätze bestimmt werden können. So hat der BGH mit Urteil vom 23. September 2025 (XI ZR 29/24) zum Beispiel die Zeitreihen WZ3414 (alte Kennung = aus der Zinsstruktur abgeleitete Renditen für Bundeswertpapiere mit jährl. Kuponzahlungen/RLZ 15 Jahre/Monatswerte) und WZ3409 (alte Kennung = aus der Zinsstruktur abgeleitete Renditen für Bundeswertpapiere mit jährl. Kuponzahlungen/RLZ 10 Jahre/Monatswerte) als Referenzzinssätze nicht beanstandet.

Ferner hat der BGH mit seinen beiden Urteilen vom 9. Dezember 2025 in zwei weiteren Musterfeststellungsklagen zur Zinsanpassung von Prämienparverträgen die Revisionen der Verbraucherzentrale Brandenburg zurückgewiesen (XI ZR 64/24 und XI ZR 65/24). Der BGH bestätigt damit auch die vom Brandenburgischen Oberlandesgericht im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung vorgenommene Bestimmung des Referenzzinssatzes. Das OLG Brandenburg hatte mit Urteilen vom 3. Mai

2024 die vom Sachverständigen empfohlene Zeitreihe für die Umlaufsrenditen von Bundesanleihen mit siebenjähriger Restlaufzeit bei den bis einschließlich September 1997 geschlossenen Sparverträgen und bei den ab Oktober 1997 geschlossenen Sparverträgen die nach der Svensson-Methode ermittelten Renditen von endfälligen Bundesanleihen mit siebenjähriger Restlaufzeit (ehemalige Zeitreihe WZ9820) herangezogen.

Nach Auffassung des BGH genügen auch diese vom OLG Brandenburg bestimmten Referenzzinssätze den Anforderungen, die der XI. Senat aufgestellt hat. Sie würden von der Deutschen Bundesbank und damit einer unabhängigen Stelle nach genau festgelegten Verfahren ermittelt und regelmäßig veröffentlicht. Sie seien somit objektiv und begünstigten weder einseitig die Sparer noch die beklagten Sparkassen. Die Umlaufsrenditen bzw. die nach der Svensson Methode ermittelten Renditen von Bundesanleihen würden zudem die jeweils aktuellen risikolosen Zinsen am Kapitalmarkt widerspiegeln. Beide Referenzzinssätze würden auch dem Anlagehorizont gerecht.

In dem nachfolgenden Fall trat die Sparkasse nach dem ersten vom BGH anerkannten Referenzzinssatz (WU9554) eigenständig an ihre Kundin heran, um mit ihr eine wirksame Zinsanpassungsklausel für ihren Prämienparvertrag nach den Vorgaben des BGH zu vereinbaren. Die Kundin wollte sich darauf jedoch nicht einlassen. Nach den Entscheidungen des BGH vom 9. Dezember 2025 schlug der Ombudsmann dann den vom für die Sparkasse zuständigen Oberlandesgericht Brandenburg präferierten Referenzzins WU9820 vor, der unterhalb der von der Sparkasse angebotenen Zeitreihe WU9554 liegt und damit wohl zu einer für die Antragstellerin niedrigeren Nachzahlung führen wird.

Mit dieser ergänzenden Vertragsauslegung sind sämtliche Ansprüche aus dem Sparvertrag geregelt.

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellerin hat am 6. März 2006 bei der Sparkasse den Prämienparvertrag Nr. XXX abgeschlossen. Neben einer variablen Verzinsung des Sparguthabens sind ansteigende Prämien auf die Sparbeiträge vereinbart. Die Höchstprämie von 99 % wird nach dem 25. Sparjahr erreicht. Ein Verfahren zur Änderung der Einlagenverzinsung war nicht vereinbart. Der Vertrag ist nicht beendet.

Die Sparkasse hat der Antragstellerin unter dem 4. August 2025 angeboten, die Regelungslücke, die durch die Vereinbarung einer unwirksamen Zinsanpassungsklausel entstanden sei, durch eine neue Vertragsklausel

» Schlichtungsvorschlag:

Die Sparkasse nimmt die Zinsanpassung beim Sparkonto Nr. XXX auf der Grundlage von nach der Svensson-Methode ermittelten Renditen von endfälligen Bundesanleihen mit siebenjähriger Restlaufzeit (Kennung der Deutschen Bundesbank: BBSIS.M.I.ZST.ZI.EUR.S1311.B.A604. R07XX.R.A.A._Z._Z.A; ehemalige Zeitreihe WZ9820) vor.

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

Ein eventuell nachzuzahlender bzw. gutzuschreibender Betrag unterliegt der Besteuerung und wird nach Abzug gesetzlich einzubehaltender und abzuführender Steuern (ggf. Kapitalertragsteuer, Solidaritätszuschlag, Kirchensteuer) dem Sparkonto gutgeschrieben.

zu ersetzen. Dabei hat sie angeboten, die Zinsanpassung auf der Grundlage der Zeitreihe der Deutschen Bundesbank BBSIS.M.I.UMR.RD.EUR.S1311.B.A604. R0815.R.A.A._Z._Z.A (frühere Bezeichnung: WU9554) vorzunehmen.

Die Antragstellerin hat das Angebot der Sparkasse nicht angenommen. Sie sehe keinen Grund, das Angebot der Sparkasse anzunehmen und erwarte die Fortsetzung des Sparvertrags zu den vereinbarten Konditionen sowie die Gutschrift des von der Sparkasse übermittelten Betrags.

Die Sparkasse hält an ihrem Vergleichsangebot fest. Das Angebot solle Rechtssicherheit schaffen. Der von ihr angebotene Referenzzins sei der einzige – allerdings nur der erste – vom Bundesgerichtshof angebotene Referenzzins. Deshalb gebe es sowohl für sie als auch für die Antragstellerin gute Gründe, eine Vergleichsvereinbarung abzuschließen, die die Zinsanpassung auf eine sichere rechtliche Grundlage stellt.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Der Bundesgerichtshof (BGH) sieht in ständiger Rechtsprechung die in dem Sparvertrag verwendete Zinsanpassungsklausel als unwirksam an. Nach dieser Rechtsprechung, 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; v. 9.7.2024 – XI ZR 44/23 und XI ZR 40/23; v. 23.9.2025 – XI ZR 29/24; v. 9.12.2025 – XI ZR 64/24 und XI ZR 65/24), ist die Verzinsung des Sparguthabens auf der Grundlage eines relativen Zinsabstands und eines Langfristzinses für risikolose Geldanlagen von Vertragsbeginn an neu zu berechnen.

Auf der Basis dieser Rechtsprechung hat das für die Sparkasse zuständige Oberlandesgericht Brandenburg in zwei Musterfeststellungsverfahren (Teil-Anerkenntnis- und Schlussurteil-Urteil vom 3. Mai 2024 in der Fassung des Beschlusses vom 7. Juni 2024, 4 MK 1/21 und Teil-Anerkenntnis- und Schlussurteil-Urteil vom 3. Mai 2024, 4 MK 1/22) mit sachverständiger Hilfe festgestellt, dass die beiden Musterbeklagten jeweils verpflichtet sind, die Zinsanpassung bei den bis einschließlich September 1997 geschlossenen Sparverträgen auf der Grundlage der von der Deutschen Bundesbank veröffentlichten Zeit-

reihe für die Umlaufsrenditen von Bundesanleihen mit siebenjähriger Restlaufzeit und bei den ab Oktober 1997 geschlossenen Sparverträgen auf der Grundlage von nach der Svensson-Methode ermittelten Renditen von endfälligen Bundesanleihen mit siebenjähriger Restlaufzeit (Kennung der Deutschen Bundesbank: BBSIS.M.I.ZST.ZI.EUR.S1311.B.A604. R07XX.R.A.A._Z._Z.A; ehemalige Zeitreihe WZ9820) vorzunehmen.

Der Bundesgerichtshof hat diese Berechnung in zwei Urteilen vom 9. Dezember 2025 (XI ZR 64/24 und XI ZR 65/24) gebilligt. Der Prämienparvertrag der Antragstellerin weist gegenüber den Verfahren, die Gegenstand der Entscheidungen des Oberlandesgerichts Brandenburg waren, keine Besonderheiten auf. Damit ist die unwirksame Zinsanpassungsklausel im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung so zu ergänzen, dass die Zinsanpassung ab Vertragsbeginn bis zum Vertragsende auf der Grundlage von nach der Svensson-Methode ermittelten Renditen von endfälligen Bundesanleihen mit siebenjähriger Restlaufzeit (Kennung der Deutschen Bundesbank: BBSIS.M.I.ZST.ZI.EUR.S1311.B.A604. R07XX.R.A.A._Z._Z.A; ehemalige Zeitreihe WZ9820) vorzunehmen ist.

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. m. § 44 Absatz 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 (ggf. zzgl. Solidaritätszuschlag und Kirchensteuer) ist steuerrechtlich ausgeschlossen.

Selbstverständlich bleibt es den Beteiligten unbenommen, außerhalb des Schlichtungsverfahrens die von der Sparkasse angebotene Zinsanpassungsklausel zu vereinbaren, die zu einer für die Antragstellerin voraussichtlich günstigeren Verzinsung führen dürfte. Nachdem die Antragstellerin das Angebot der Sparkasse abgelehnt hat, ist diese nicht mehr daran gebunden.

Mit Blick auf die Urteile des Bundesgerichtshofs vom 9. Dezember 2025, das eine neue rechtliche Grundlage für Angebote der Sparkasse schafft, sehe ich aber davon ab, dies vorzuschlagen. «

3.2 Abschluss- und Vermittlungskosten von Altersvorsorgeverträgen

Seit einigen Jahren streiten sich Verbraucherschutzvereine mit den Sparkassen über die Zulässigkeit von Abschluss- und Vermittlungskosten bei den von einigen Sparkassen angebotenen Altersvorsorgeverträgen. Diese Verträge gliedern sich in eine Ansparsphase, die mit dem sog. S-VorsorgePlus-Vertrag vereinbart wird, und eine Auszahlungsphase, die am Ende der Ansparsphase von den Vertragsparteien einvernehmlich festgelegt wird. In der Ansparsphase werden keine Kosten berechnet. Wird für die Auszahlungsphase eine Leibrente vereinbart, werden dem Sparer ggf. Abschluss- und/oder Vermittlungskosten belastet. Darauf wird in den S-VorsorgePlus-Verträgen hingewiesen.

Mit Urteil vom 21. November 2023 hat der BGH entschieden, dass es sich bei dieser Information um eine Allgemeine Geschäftsbedingung handelt, die unwirksam ist,

da sie gegen das Transparenzgebot des § 307 Absatz 1 Satz 2 BGB verstößt (Az. XI ZR 290/22).

Nach Ansicht der Ombudsmänner lässt sich aus dem Urteil des BGH aber kein Rückzahlungsanspruch der Kosten herleiten, da Rechtsgrundlage für die Abschluss- und Vermittlungskosten nicht die vom BGH verworfene Klausel in dem S-VorsorgePlus-Sparvertrag der Ansparsphase 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.

In dem nachfolgenden Fall erläuterte der Ombudsmann dem Antragsteller, dass und warum er keinen Anspruch auf einen Rentenversicherungsvertrag ohne Abschluss-, Vertriebs- und Verwaltungskosten hat.

» Schlichtungsvorschlag:

Der Antragsteller verfolgt sein Anliegen nicht weiter.

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Antragsteller hat bei der Sparkasse am 17. Dezember 2005 einen S-VorsorgePlus-Sparvertrag (Nr. XXX) abgeschlossen, der u. a. die folgende Klausel enthält: „Ansparsphase und Auszahlungsphase – Der Sparvertrag gliedert sich in eine Ansparsphase und eine Auszahlungsphase, wobei die Gestaltung der Auszahlungsphase am Ende der Ansparsphase von den Vertragsparteien einvernehmlich festgelegt wird.“ Die vereinbarten „Sonderbedingungen Altersvorsorgevertrag“ enthalten die Angabe „Im Falle der Vereinbarung einer Leibrente werden dem Sparer ggf. Abschluss- und/oder Vermittlungskosten belastet.“

Die Sparkasse hat dem Antragsteller Angebote für die Auszahlungsphase gemacht. Der angebotene Rentenvertrag enthält Abschluss-, Vertriebs- und Verwaltungskosten.

Der Antragsteller hat das Angebot nicht angenommen. Er verweist darauf, dass die Klausel, wonach der Sparer im Fall der Vereinbarung einer Leibrente ggf. mit Abschluss- und/oder Vermittlungskosten belastet wird, nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH vom 21. November 2023 – XI ZR 290/22) unwirksam ist und verlangt ein Angebot für einen Rentenvertrag ohne Abschluss-, Vertriebs- und Verwaltungskosten. Er bezieht sich dazu auf das Urteil des Landgerichts Hechingen mit dem Aktenzeichen 5 O 11/24 KfH.

Die Sparkasse lehnt es ab, Angebote für einen Rentenversicherungsvertrag ohne Abschluss- und Vermittlungskosten zu unterbreiten. Die vom BGH beanstandete

Klausel sei nicht die Rechtsgrundlage für ihre Angebote zur Gestaltung der Auszahlungsphase. Nach den dafür maßgebenden Vorschriften des Altersvorsorge-Zertifizierungsgesetzes (AltZertG) darf der dazu abzuschließende Vertrag auch Abschluss- und/oder Vermittlungskosten vorsehen. Die Sparkasse bezieht sich im Übrigen auf ein Urteil des für sie zuständigen Amtsgerichts Gelsenkirchen sowie auf Linardatos, NJW 2024, 671.

Zu weiteren Einzelheiten nehme ich auf die Ausführungen der Beteiligten und die übermittelten Dokumente Bezug.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH v. 21.11.2023 – XI ZR 290/22) darf sich die Sparkasse nicht auf die Klausel „Im Falle der Vereinbarung einer Leibrente werden dem Sparer ggf. Abschluss- und/oder Vermittlungskosten belastet“ aus dem Sparvertrag berufen.

Dieses Urteil ist jedoch auf eine Unterlassungsklage ergangen und beantwortet nur die Frage, ob die Sparkasse diese Klausel in ihren Verträgen verwenden darf. Hier geht es um etwas anderes, nämlich darum, ob sich aus der Unwirksamkeit dieser Klausel ein Anspruch des Sparers auf einen für die Auszahlungsphase kostenfreien Leibrentenvertrag ergibt. Diese Folgefrage ist in der Rechtsprechung derzeit nicht einheitlich beantwortet: Das LG Hechingen (Urt. v. 15.10.2024 – 5 O 11/24 KfH) bejaht einen solchen Anspruch, das LG Memmingen (Urt. v. 12.03.2025 – 1 HK O 1107/24) verneint ihn; beide Urteile sind nicht rechtskräftig. Auch in der Literatur

wird die Frage unterschiedlich beurteilt; teils wird – etwa in Finanztest 2/2024, S. 36 ff. – vertreten, dass aus der Unwirksamkeit der Klausel ein Anspruch auf ein kostenfreies Angebot folgt.

Nach meiner Auffassung folgt aus dem BGH-Urteil vom 21. November 2023 – XI ZR 290/22 – kein Rechtsanspruch darauf, dass die Sparkasse für die Auszahlungsphase einen Vertrag mit einem Versicherungsunternehmen anbietet, bei dem sie die mit dem Abschluss und der Verwaltung der Versicherung verbundenen und an die Versicherung zu leistenden Kosten für den Sparer/ die Sparerin übernimmt. Der für die Auszahlungsphase abzuschließende Vertrag ist – wie es der damalige Sparvertrag ausdrücklich vorsah – ein eigenständiger, später zu gestaltender Vertrag. Weitergehende Verpflichtungen für diesen späteren Vertrag sind im Sparvertrag nicht übernommen worden. Die Sparkasse ist kein Versicherungsunternehmen und kann deshalb nur die Tarife der Versicherer anbieten, mit denen sie zusammenarbeitet.

Das Gesetz selbst knüpft hieran an: Nach § 7b Abs. 1 Nr. 2 AltZertG (Fassung ab 01.02.2017) besteht eine Pflicht zur Information über die in der Auszahlungsphase anfallenden Kosten „frühestens zwei Jahre vor Beginn der vertraglich vereinbarten Auszahlungsphase“. Der Gesetzgeber geht also ausdrücklich davon aus, dass die konkreten Kosten für die Verrentung bei Vertragsschluss noch nicht feststehen können. Genau darauf verweist auch die Gesetzesbegründung (BT-Drs. 17/10818, S. 27):

.... Der Abschluss dieser Versicherungen erfolgt in der Regel zeitnah zum Beginn der Auszahlungsphase. Denn von den Versicherungsunternehmen werden keine Verträge dieser Art für in ferner Zukunft liegende Restverrentungskontrakte angeboten, da hierfür aktuarisch faire Konditionen nur schwer kalkuliert werden können. Die Kostenbelastung des Altersvorsorgevertrages in der Auszahlungsphase ist daher bei Vertragsschluss in der Regel noch nicht bekannt. Damit der Vorsorgesparer dennoch rechtzeitig über die Kostenbelastung in der Auszahlungsphase Kenntnis erlangt und er ggf. von seinem Wechselrecht Gebrauch machen kann, wird eine Informationspflicht kurz vor Beginn der vertraglich vereinbarten Auszahlungsphase eingeführt.“

Damit beschränkt sich die Pflicht der Sparkasse aus dem Sparvertrag – auch ohne die unwirksame Klausel – darauf, rechtzeitig ein Angebot zu unterbreiten, das die Vorgaben des Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsge setzes erfüllt. Das von der Sparkasse angebotene Produkt entspricht den gesetzlichen Vorgaben: Die in dem Angebot ausgewiesenen Abschluss-, Vertriebs- sowie Verwaltungskosten sind Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb i.S. des § 43 Versicherungsunter-

nehmens-Rechnungslegungsverordnung (RechVersV). Mit diesen Kosten darf ein für die Auszahlungsphase abzuschließender Leibrentenvertrag nach § 2a Satz 1 Nr. 1 AltZertG belastet werden. Die Kosten sind marktüblich und in der gesetzlich vorgeschriebenen Form aufgeschlüsselt.

Ein Angebot zum Abschluss eines Vertrags, das die Weitergabe gesetzlich zulässiger Kosten ausweist, kann keine unlautere geschäftliche Handlung i.S. der §§ 3, 3a des Umlauterer-Wettbewerb-Gesetzes (UWG) sein (a.A. LG Hechingen v. 15.10.2024 – 5 O 11/24 KfH), zumal es praktisch keine kostenfreien Rentenversicherungsverträge gibt. Die Kosten sind entsprechend den gesetzlichen Vorgaben in den Angeboten ausgewiesen. Das Landgericht Memmingen hat – anders als das Landgericht Hechingen – einen Anspruch auf einen kostenfreien Rentenvertrag abgelehnt (LG Memmingen v. 12.03.2025 – 1 HK O 1107/24; ebenso AG Gelsenkirchen 201 C 294/24).

Ohne die vom Bundesgerichtshof beanstandete und damit unbeachtliche Klausel gelten für einen zwischen dem Sparer bzw. der Sparerin und der Sparkasse abzuschließenden Geschäftsbesorgungsvertrag gemäß § 306 Abs. 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) die Regelungen des BGB für diesen Vertragstypus unmittelbar. Über § 675 BGB ist § 670 BGB anzuwenden. Danach hat der Auftraggeber (Sparer) dem Beauftragten (Sparkasse) die Aufwendungen zu erstatten; über die in der Auszahlungsphase anfallenden Kosten ist nach der gesetzlichen Regelung des § 7b Abs. 1 Satz 1 AltZertG frühestens zwei Jahre vor Beginn der Auszahlungsphase zu informieren (vgl. Linardatos, NJW 2024, 669, 672).

Abschluss- und Vertriebskosten werden in § 43 Abs. 2 Satz 1 der Versicherungsunternehmens-Rechnungslegungsverordnung (RechVersV) ausdrücklich als „Abschlussaufwendungen“ bezeichnet und als „durch den Abschluss eines Versicherungsvertrages anfallende Aufwendungen“ definiert. Damit handelt es sich bei der Belastung des Guthabens mit diesen Kosten darum, dass bei der Versicherung entstehende Kosten, also Fremdkosten, weitergegeben werden. Im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsverhältnisses, das zwischen den Beteiligten besteht, sind solche Kosten gemäß § 670 BGB als Aufwand erstattungsfähig. Darin enthaltene Abschluss- und Zusatzprovisionen sind gemäß § 43 Abs. 2 Satz 2 Nr. 1 Buchstabe a) RechVersV Teil dieser Abschlussaufwendungen und damit deren integraler Bestandteil. § 48b Abs. 1 des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG) verbietet ausdrücklich, eine Provision aus einem Versicherungsvertrag an die versicherte Person weiterzugeben. Deshalb ist bei Versicherungsverträgen eine Vermittlungsprovision als Sonderregelung zu § 667 BGB durch Gesetz dem Beauftragten zugewiesen.

Der Antragsteller ist für die Auszahlungsphase vertraglich nicht an die Sparkasse gebunden. Er kann die Auszahlungsphase bei einem anderen Unternehmen durchführen oder auch den Vertrag ruhen lassen (vgl. § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 10 AltZertG). Dies entspricht auch der gesetzlichen Konzeption. Diese bezweckt ausweislich der Gesetzesbegründung (BT-Drucks. 18/1529, 80), dem Anleger die Möglichkeit zu geben, in der Auszahlungsphase zu einem für ihn günstigeren Anbieter zu wechseln.

Der Gesetzgeber ist ersichtlich davon ausgegangen, dass der Markt ein ausreichendes Angebot für die

Auszahlungsphase zur Verfügung stellt. Wenn dies tatsächlich nicht der Fall sein sollte, was aus der Sicht der Verbraucher:innen unerfreulich wäre, liegt dies nicht im Verantwortungsbereich der Sparkasse. Ob eine gesetzliche Regelung funktioniert oder nicht, ist Sache des Gesetzgebers. Eine Sparkasse verhält sich deshalb vertragsgemäß, wenn sie ein Angebot für den Abschluss eines vom BZSt zertifizierten Versicherungsvertrags für die Auszahlungsphase anbietet. Mit Blick auf die notwendige Zertifizierung von Verträgen lassen sich die Konditionen auch nicht individuell zwischen Sparkasse und Versicherung „aushandeln“. «

Der Gesetzgeber hat die Defizite der gesetzlichen Regelung erkannt. Das Bundesministerium der Finanzen hat daher am 1. Dezember 2025 einen Entwurf eines Gesetzes zur Reform der steuerlich geförderten privaten Altersvorsorge (Altersvorsorgereformgesetz) vorgelegt. Damit soll die steuerlich geförderte private Altersvorsorge grundlegend reformiert werden.

4. Kreditgeschäft

Schlichtungsanträge im Bereich der Kreditgeschäfte sind im Vergleich zum Vorjahr wieder gesunken. Hierauf entfielen im Berichtsjahr 2025 lediglich 266 Anträge. Ein eindeutiger Schwerpunkt ist hier nicht auszumachen. Die Ombudsmänner wurden beispielsweise gebeten, Streitigkeiten rund um Schulhaftentlassungen, Rückzahlungsschwierigkeiten oder zu vorzeitigen Darlehensablösungen bei Immobiliar-Verbraucherdarlehensverträgen zu schlichten.

In dem nachfolgenden Beispielsfall stritten die Verfahrensbeteiligten um die Rückerstattung einer vom Kunden der Sparkasse geleisteten Vorfälligkeitsentschädigung. Gemäß § 502 Abs. 1 Satz 1 BGB kann der Darlehensgeber im Fall der vorzeitigen Rückzahlung eines Verbraucherdarlehens eine angemessene Vorfälligkeitsentschädigung für den unmittelbar mit der vorzeitigen Rückzahlung zusammenhängenden Schaden verlangen, wenn der Darlehensnehmer zum Zeitpunkt der Rückzahlung Zinsen zu einem gebundenen Sollzinssatz schuldet.

» Schlichtungsvorschlag:

Die Sparkasse erstattet den Antragstellerinnen die vereinnahmte Vorfälligkeitsentschädigung in Höhe von 6.420,42 €.

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Nach den Ausführungen im Entwurf können Bestandsverträge mit bisheriger Förderung weitergeführt werden. Optional sollen die Altersvorsorgenden durch eine Erklärung gegenüber dem Anbieter aber auch in die neue Förderung wechseln können.

Sind die Angaben im Vertrag über die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung jedoch unzureichend, entfällt der Anspruch auf eine Vorfälligkeitsentschädigung von Anfang an (vgl. § 502 Abs. 2 Nr. 2 BGB). Nach der Rechtsprechung des BGH genügt es im Hinblick auf eine hinreichende Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Berechnungsmethode, wenn der Darlehensgeber die für die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung wesentlichen Parameter in groben Zügen benennt (BGH, Urteil vom 3. Dezember 2024, XI ZR 75/23 m. w. N.). Mit seinem Urteil vom 20. Mai 2025 – XI ZR 22/24 – bewertete der BGH eine (allerdings schon seit mehreren Jahren nicht mehr verwendete) Klausel einer Sparkasse zur Vorfälligkeitsentschädigung in einem Immobiliar-Verbraucherdarlehensvertrag jedoch als unzureichend.

Unmittelbar nach der Entscheidung des BGH vom 20. Mai 2025 – aber noch vor Veröffentlichung der Urteilsgründe – erließ der Ombudsmann den folgenden Schlichtungsvorschlag:

Die Antragstellerinnen sind Erben des am 25. Mai 2021 verstorbenen Herrn X.

Der Erblasser hatte bei der Sparkasse am 18. September 2017 den Immobiliar-Darlehensvertrag Nr. XXX abgeschlossen, wobei der vereinbarte Sollzins (1,67 %) bis zum 30. September 2027 gebunden war.

Die Information zur Vorfälligkeitsentschädigung (10.2 des Vertrags) enthält zur Berechnung der Entschädigung nach der Aktiv-Passiv-Methode die Formulierung „Zunächst wird der Betrag ermittelt, der zum Ablösestichtag erforderlich ist, um sämtliche ursprünglich vereinbarten Zahlungen aus dem Kreditvertrag (Zinsen, Tilgung) sowie das rechnerische Restkapital am Ende der Zinsfestschreibung zu erzielen. Die anfallenden Zinsen sind in diese Berechnung einbezogen.“

Die Antragstellerinnen haben das Darlehen vorzeitig abgelöst und am 11. Mai 2022 die von der Sparkasse verlangte Vorfälligkeitsentschädigung von 6.420,42 € gezahlt.

Mit dem am 2. Mai 2025 eingegangenen Schlichtungsantrag verlangen die Antragstellerinnen von der Sparkasse die Erstattung der gezahlten Vorfälligkeitsentschädigung.

Die Antragstellerinnen lassen im Wesentlichen unter Bezugnahme auf OLG Schleswig v. 21.12.2023 – 5 U 10/23, OLG Stuttgart v. 7.2.2024 – 9 U 124/23 und BGH v. 3.12.2024 – XI ZR 75/23 vortragen, die Information der Sparkasse genüge nicht den Anforderungen des § 502 Abs. 2 Nr. 2 BGB und verweisen ferner auf das BGH-Urteil vom 20. Mai 2025 – XI ZR 22/24.

Die Sparkasse lehnt die Forderung ab. Der Vertrag stelle nicht auf die Vertragslaufzeit, sondern auf das Ende der Zinsbindung ab, sodass die Gefahr einer Irreführung nicht bestehe. Im Übrigen verweist die Sparkasse auf OLG Düsseldorf v. 12.9.2024 – I-16 U 146/23.

Nach Veröffentlichung (Mitte Juni 2025) der Urteilsgründe der Entscheidung des BGH vom 20. Mai 2025 waren hierzu keine Schlichtungsanträge mehr zu ver-

Zu weiteren Einzelheiten und zu den Rechtsauffassungen nehme ich auf die Ausführungen der Beteiligten und die übermittelten Dokumente Bezug.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Die Antragstellenden haben gegen die Sparkasse einen Anspruch auf Rückerstattung der vereinnahmten Vorfälligkeitsentschädigung nach § 812 Abs. 1 Alt. 1 BGB i.V. mit § 502 Abs. 2 Nr. 2 BGB.

Der Bundesgerichtshof hat in dem Urteil vom 20. Mai 2025 – XI ZR 22/24 – die von der Sparkasse in Nr. 10 des Darlehensvertrags verwandte Klausel zur Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung in Nr. 10.2 als unwirksam angesehen. Der Darlehensvertrag informiere unzureichend über die bei der Anwendung der Aktiv-Passiv-Methode vorzunehmende Differenzrechnung (BGH v. 20.5.2025 – XI ZR 22/24, Rn. 23 ff.).

Die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs ist für die Praxis und damit auch für Schlichtungsverfahren maßgebend.

Der Schlichtungsantrag beschränkt sich auf die Rückforderung der gezahlten Vorfälligkeitsentschädigung.

Das Verfahren ist für den Antragstellerinnen kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet. «

zeichnen, so dass davon ausgegangen werden kann, dass die Sparkassen berechtigten Rückerstattungsansprüchen nachgekommen sind.

ihren Beraterinnen und Beratern in hohem Maße zu vertrauen.“¹

Die positiven Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden spiegeln sich auch in den niedrigen Fallzahlen der Schlichtungsstelle wider. So ist der Anteil von Schlichtungsanträgen im Bereich des Wertpapiergeschäfts seit Jahren gering und lag im Jahr 2025 mit nur 136 Vorgängen bei lediglich vier Prozent aller Schlichtungsverfahren. Davon betrafen 57 Schlichtungsverfahren die Abwicklung von Wertpapiergeschäften, nur 46 Verfahren

¹ BaFin: BaFin-Marktuntersuchung zum Vertrieb von Zins- und Express-Zertifikaten, abrufbar unter https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Fachartikel/2025/Studie_250521_Zins_und_Express_Zertifikate.html

die Anlageberatung/Vermögensverwaltung und 33 Verfahren die Depotführung.

In dem nachfolgend aufgeführten Beispielsfall ließen sich die Antragstellenden – trotz dokumentierter langfristiger Anlagestrategie – von einem zwischenzeitlichen Kursrückgang verunsichern, kündigten ihren Vermögens-

verwaltungsvertrag mit der Antragsgegnerin und verlangten von dieser Schadensersatz wegen einer „verfehlten Anlagestrategie“. Der Ombudsmann konnte jedoch keine Pflichtverletzung bei der Vermögensverwaltung und damit keine Grundlage für die Schadensersatzforderung feststellen.

**» Schlichtungsvorschlag:
Die Antragstellenden verfolgen ihr Anliegen nicht weiter.**

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellenden hatten am 9. März 2022 ein Konto, Depot sowie einen Vermögensverwaltungsvertrag mit der Antragsgegnerin abgeschlossen. Der Vertrag wurde im April 2022 dahin angepasst, dass ausschließlich in Aktienanlagen und Liquidität investiert wird. Nach einer im Februar 2025 vorgenommenen Kundenexploration verfolgten die Antragstellenden eine langfristige Anlagestrategie. Sie wiesen eine hohe Risikobereitschaft auf, bei der das Streben nach kurzfristig hohen Renditechancen die Sicherheits- und Liquiditätsaspekte überwog. Sie waren bereit, erhebliche Kurs- bzw. Wertschwankungen und Kapitalverluste in Kauf zu nehmen.

Im Anschluss an Kursrücksetzer Anfang April 2025 kündigten die Antragstellenden den Vermögensverwaltungsvertrag mit sofortiger Wirkung.

Mit dem Schlichtungsantrag verlangen die Antragstellenden von der Antragsgegnerin Schadensersatz. Die Antragsgegnerin habe durch eine Umstrukturierung des Depots im März 2025 trotz der Zollankündigung des Präsidenten der Vereinigten Staaten in den amerikanischen Markt investiert. Zu diesem Zeitpunkt sei ein Börsenrücksetzer zu erwarten gewesen. Die Folge sei ein 20%iger Kursrückgang gewesen. Die Antragstellenden beziffern ihren Schaden auf 91.000,00 €.

Die Antragsgegnerin lehnt die Forderung ab. Ihr Handeln habe zu jedem Zeitpunkt der pflichtgemäßen Erfüllung des Vermögensverwaltungsvertrags entsprochen. Der Fokus der Vermögensverwaltung liege auf Qualität, Stabilität und langfristiger Wertentwicklung und trage damit der von den Antragstellenden gewählten langfristigen Anlagestrategie Rechnung. In den vergangenen Jahren habe die US-Wirtschaft eine höhere Wachstumsdynamik und Resilienz gegenüber makroökonomischen Schocks gezeigt als die europäische Wirtschaft. Auch wenn die europäischen Märkte zeitweise eine bessere Performance als die USA gezeigt hätten, sei der strukturelle Entwicklungsvorsprung der US-Wirtschaft zum maßgeblichen Betrachtungszeitpunkt weiterhin intakt geblieben.

Ein Anlageerfolg sei im Rahmen einer Vermögensverwaltung nicht geschuldet. Der Eintritt von Verlusten indiziert keine Pflichtverletzung. Im Übrigen beanstandet die Antragsgegnerin die Schadensberechnung.

Zu weiteren Einzelheiten nehme ich auf die Ausführungen der Beteiligten und die übermittelten Dokumente Bezug.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Eine Pflichtverletzung der Antragsgegnerin ist nicht feststellbar.

Anlageentscheidungen sind innerhalb des vereinbarten Rahmens nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Vermögensverwaltung zu treffen, also nach sorgfältiger und gewissenhafter Bewertung der einschlägigen Markt-, Produkt- und Emittentenrisiken. Dazu muss der Vermögensverwalter die erforderliche Sachkunde besitzen und sich kontinuierlich sowie aktuell anhand der einschlägigen Quellen informieren (vgl. Schäfer/Sethe/Lang, Vermögensverwaltung, HdB/U. Schäfer, 3. Aufl. 2022, § 19 Rn. 21).

Ein Anlageerfolg ist nicht geschuldet. Allein der Eintritt von Verlusten begründet oder indiziert keine Pflichtverletzung (vgl. Assmann/Schütze/Buck-Heeb, KapAnlR-HdB, U. Schäfer, 6. Aufl. 2024, § 21 Rn. 128). Die Anlageentscheidung muss aus ex-ante-Sicht lediglich vertretbar sein.

Nach allgemeinen Grundsätzen muss eine Person, die Schadensersatzansprüche geltend macht, konkret darlegen und ggf. auch beweisen, warum der Vermögensverwalter die Marktsituation oder bestimmte Warnhinweise missachtet haben soll. Dazu fehlt es an einem hinreichend substantiierten Vortrag der Antragstellenden.

Die Bewertung der Antragsgegnerin, die US-Wirtschaft habe in den zurückliegenden Jahren eine höhere Wachstumsdynamik und größere Resilienz gegenüber makroökonomischen Schocks gezeigt als die europäische Wirtschaft und habe zum Zeitpunkt der Anlageentscheidung weiterhin einen strukturellen Entwicklungsvorsprung aufgewiesen, ist zumindest gut vertretbar.

Unter diesen Umständen konnte allein die Ankündigung des US-Präsidenten, Zölle zu erheben, keinen hinreichenden Anlass bieten, Investitionen in die US-Wirtschaft zu unterlassen.

Im Nachhinein hat sich die Einschätzung der Antragsgegnerin auch als zutreffend erwiesen. Am 25. März 2025 betrug der Schlusskurs des Dow Jones 42.587,50 USD. Er beträgt heute (10. Oktober 2025, 15:24 Uhr) 46.358,42 USD, was einem Kursanstieg von knapp 9 % entspricht. Der Kursrücksetzer, der im Wesentlichen ab 3. April 2025 erfolgte und am 8. April seinen Tiefpunkt erreichte, war bereits am 9. April 2025 zum großen Teil wieder ausgeglichen. Ich sehe darin eine temporäre

Überreaktion auf eine kurzfristige politische Verunsicherung. Die Datenlage zur US-Wirtschaft war für den Kursrückgang nicht ursächlich.

Aus dem Börsenrücksetzer allein lässt sich daher offensichtlich keine Pflichtverletzung bei der Vermögensverwaltung ableiten. Dass konkrete Warnhinweise pflichtwidrig missachtet wurden, haben die Antragstellenden nicht dargelegt.

Bei dieser Sachlage besteht bereits dem Grunde nach kein Schadensersatzanspruch. Bemerkungen zur Höhe des Schadens sind daher nicht veranlasst. «

6. Sonstiges

53 Schlichtungsanträge konnten keinem der vorbezeichneten Sachgebiete zugeordnet werden und wurden in die Kategorie „Sonstiges“ eingruppiert. Hierzu zählen bei-

spielsweise Streitigkeiten rund um die Vermietung von Schließfächern, den An- und Verkauf von Edelmetallen oder – wie in dem abschließend aufgeführten Beispieldfall – Meinungsverschiedenheiten zu einer Versicherungsvermittlung.

» Schlichtungsvorschlag:

Der Antragsteller belässt es unbeschadet des abschließenden Hinweises bei der gegenwärtigen Sachlage.

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Antragsteller hat am 12.11.2024 sich wegen einer Geldanlage mit einem Mitarbeiter der Sparkasse (Herrn S.) besprochen. Mit Schreiben vom 22.11.2024 hat die X-Versicherung dem Antragsteller den Versicherungsschein Nr. xxx nebst Prämienrechnung übermittelt. Abgeschlossen ist eine Rechtsschutzversicherung mit einer Jahresprämie von 449 €. Der Versicherungsvertrag beruht darauf, dass Herr S. bei dem Gespräch mit dem damals 87 Jahre alten Antragsteller ein „ganzheitliches Beratungskonzept“ angewendet, dabei auch die Möglichkeit von im Zusammenhang mit der Errichtung eines Testaments anfallenden Notarkosten angesprochen und den Antragsteller auf die Rechtsschutzversicherung hingewiesen hat. Da der Antragsteller sich am 12. November weder hinsichtlich der vorgeschlagenen Nachfolge-Anlage noch hinsichtlich der Rechtsschutzversicherung entscheiden konnte, wurde ein späterer telefonischer Abschluss abgesprochen. Dazu hat es am 20.11.2024 ein Telefongespräch mit Herrn S. gegeben, bei dem Herr S. den Antragsteller dahin verstanden hat, dass auch die Rechtsschutzversicherung gewollt sei. Demgemäß hat sich Herr S. mit dem Versicherer in Verbindung gesetzt.

Anfang Dezember 2024 hat die Versicherung die Prämie gemäß einer Ermächtigung per Lastschrift von dem bei

der Sparkasse für den Antragsteller geführten Zahlungskonto Nr. xxx eingezogen. Die Lastschrift wurde zurückgegeben. Die zum Versicherungsvertrag abgegebenen Willenserklärungen hat der Antragsteller widerrufen. Die X-Versicherung erkennt an, dass die Vertragsbeziehung zum Antragsteller beendet ist.

Der Antragsteller bestreitet, in dem Telefongespräch vom 20.11.2024 Herrn S. zum Abschluss einer Rechtsschutzversicherung beauftragt zu haben. Da die Sparkasse den Sachverhalt in diesem Punkt anders darstelle, erstrebt er mit dem Schlichtungsantrag Klarstellung. Nach der Version der Sparkasse hat der Antragsteller sich im Telefonat vom 20.11.2024 auch für die Rechtsschutzversicherung entschieden, ungeachtet dessen, dass der Versicherungsschutz nicht auf die Kosten aus erbrechtlich bestimmter Beratung beschränkbar sei, so dass gemäß dem Gesamtschutz auch die Gesamtprämie anfalle.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Im Schlichtungsverfahren können zwischen den Beteiligten streitig gebliebene Sachlagen nicht in einer den Gerichten möglichen Weise aufgeklärt werden. Daher kann ich zu den beiderseitigen Ausführungen keine Befragungen vornehmen.

Möglich ist indessen eine aus den unbestrittenen Gesamtumständen abgeleitete Beurteilung der beiderseitigen Versionen und ein Rückschluss auf deren jewei-

lige Wahrscheinlichkeit. Danach halte ich es durchaus für wahrscheinlich, dass gemäß dem ganzheitlichen Beratungskonzept Herr S. am 12. November auch Fragen bzw. Geschäftsmöglichkeiten angesprochen hat, welche mit dem eigentlichen Gesprächsanlass, das Finden einer Anschluss-Anlage für zum Jahresende verfügbar werdende Mittel, „nichts zu tun“ haben. Diese Qualifizierung kommt ungeachtet des Alters des Antragstellers der Frage, ob man nicht wegen der bei der Gestaltung des Erbgangs möglicherweise anfallenden Kosten eine Versicherung abschließen soll, durchaus zu. Rechtlich ist eine solche „Ganzheitlichkeit“ nicht zu beanstanden, wenngleich hinsichtlich der Gewichtung der Antwort und insbesondere einer daraus abgeleiteten Zustimmung zu einem vorgeschlagenen Vertragsabschluss besondere Sorgfalt geboten ist.

Die Sparkasse erkennt das ersichtlich an, indem sie im Fall des Antragstellers künftig die einem ergebnisoffen

gebliebenen Beratungsgespräch nachfolgenden Telefonat entnommene Erklärung des Kunden nicht als Annahmeerklärung zu einem in der Beratung vorgelegten Angebot genügen lässt. Nach dieser Maßgabe hätte die Sparkasse allerdings schon früher verfahren können, indem sie generell Erklärungen eines Kunden, welche im Rahmen eines einem anderen Zweck dienenden Kontakts erfolgt sind, mit der beschriebenen Sorgfalt nach dem bekannten Willen und der Zusagbereitschaft hinterfragt und sich eine aus ihrer Sicht positive Antwort förmlich vom Kunden bestätigen lässt. Bei diesem Vorgehen hätte sie dem Antragsteller den – nicht nur sachlichen – Aufwand im Anschluss an die Lastschrift der Versicherungsprämie erspart. Der Gesamtsituation wird ein „Schmerzensgeld“ nicht gerecht. Es wäre aus meiner Sicht jedoch angemessen, dem Antragsteller als Ausgleich ein Getränk seiner Wahl als Geschenk anzubieten. «

Der Schlichtungsvorschlag wurde von beiden Verfahrensbeteiligten angenommen.

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

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 VSBIInfoV)

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). Aktuell sind in dem Netzwerk 67 Mitglieder aus 31 Ländern vertreten.



Das Netz wurde auf Initiative der Europäischen Kommission im Jahr 2001 geschaffen. Seitdem treffen sich die Mitglieder des FIN-NET zweimal im Jahr – nunmehr wahlweise in Präsenz und online – zum Erfahrungs- und Gedankenaustausch.

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

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

Im Berichtsjahr 2025 erreichten die Schlichtungsstelle beim DSGV sechs grenzüberschreitende Beschwerden als zuständiges System. Diese sechs 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 Institut¹ 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 eine vom Bundesamt für Justiz anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle. 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 schlichtenden Personen, den sogenannten „Ombudspersonen“.

(2) Das Schlichtungsverfahren wird von einer Ombudsperson durchgeführt, die dabei von der Geschäftsstelle unterstützt wird. Die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind in Bezug auf die Schlichtung von Streitigkeiten nach dieser Verfahrensordnung an keine Weisungen des DSGV gebunden.

(3) Vor jedem Geschäftsjahr haben die Ombudspersonen gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren festzulegen. In dem Geschäftsverteilungsplan wird für jede Ombudsperson eine andere Ombudsperson als Vertretung bestimmt. Die Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.

§ 2 Fachliche Qualifikation, Auswahl und Bestellung der Ombudspersonen

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

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

(3) Der DSGV teilt dem Bundesamt für Justiz und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. vor der Bestellung einer Ombudsperson deren Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Ombudsperson 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 zur Ombudsperson bestellt.

§ 3 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Ombudspersonen

(1) Die Ombudspersonen 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 Ombudspersonen schlichten fair und unparteiisch. Eine Ombudsperson darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Anstelle der Ombudsperson wird die in dem Geschäftsverteilungsplan zur Vertretung bestimmte Ombudsperson tätig.

§ 4 Abberufung der Ombudsperson

(1) Eine Ombudsperson kann von der Verbandsleitung des DSGV abberufen werden, wenn

1. Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtungstätigkeit nicht mehr erwarten lassen,

2. die Ombudsperson nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung ihrer Aufgaben gehindert ist oder

3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

(2) Die Ombudsperson hat den DSGV über das Vorliegen von Abberungsgründen nach Absatz 1 unverzüglich zu unterrichten.

Abschnitt 2 Schlichtungsverfahren

§ 5 Einvernehmliche Klärung mit dem Institut

Im Falle einer Meinungsverschiedenheit über einen Geschäftsvorfall sollten sich die Antragstellenden zunächst an das betroffene Institut (Antragsgegnerin) wenden. Dieses wird versuchen, eine einvernehmliche Klärung herbeizuführen. Die Antragstellenden können sich jedoch auch unmittelbar an die Schlichtungsstelle wenden.

§ 6 Ablehnung der Durchführung des Schlichtungsverfahrens

(1) Die Ombudsperson lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
2. die Schlichtungsstelle beim DSGV für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 8 Absatz 1 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklagerегистер angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist,
8. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
9. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und die Antragsgegnerin die Einrede der Verjährung erhoben hat.

¹ Die Liste der am Verfahren teilnehmenden Institute kann unter www.s-schlichtungsstelle.de eingesehen werden.

Stellt die Ombudsperson das Vorliegen eines Ablehnungsgrundes nach Satz 1 fest, wird die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Verfahrensbeteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund abgelehnt.

(2) Die Ombudsperson 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 Verfahrensbeteiligten begründet.

(3) Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem der Ombudsperson 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 Begehr darzulegen. Dem Antrag sind gegebenenfalls weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen. Die Antragstellenden haben 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 Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, nicht zu einer noch rechtshängigen Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet sind,
5. die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
6. 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) Die Antragstellenden können ihren 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 einer Person, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen können.

§ 8 Behandlung des Antrags

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

(2) Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig, bestätigt die Geschäftsstelle den Antragstellenden den Eingang ihres Antrags. Entspricht ein Antrag nicht den Anforderungen des § 7 Absatz 1, weist die Geschäftsstelle die Antragstellenden auf die Mängel ihres Antrags hin und fordert sie auf, diese innerhalb der Frist von zwei Wochen zu beseitigen. Gleichzeitig werden die Antragstellenden darüber unterrichtet, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens von der Ombudsperson 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 der Antragsgegnerin zu und fordert sie zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Antrags auf. Die Geschäftsstelle leitet den Antragstellenden die Stellungnahme der Antragsgegnerin zu. Wenn die Antragsgegnerin nach ihrer Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehr der Antragstellenden zu entsprechen, stellt die Geschäftsstelle den Antragstellenden anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme der Antragsgegnerin 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 der Ombudsperson den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, die Antragsgegnerin hat dem Anliegen der Antragstellenden entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise erledigt.

(5) Wenn die Ombudsperson eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten hält, kann sie die Verfahrensbeteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern.

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

(7) Benötigt die Ombudsperson 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) Die Ombudsperson 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. Die Ombudsperson 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 die Antragstellenden noch für die Antragsgegnerin 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.

Auf Antrag einer am Verfahren beteiligten Person stellt die Geschäftsstelle eine Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung aus, wenn ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wurde, aber die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte. Die Bescheinigung enthält die Namen und Anschriften der Verfahrensbeteiligten, den Streitgegenstand sowie den Zeitpunkt der Beendigung des Schlichtungsverfahrens.

Abschnitt 3 Sonstiges

§ 10 Verfahrenssprache

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

§ 11 Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens

Die Ombudspersonen 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 die Antragstellenden kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.

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

§ 14 Tätigkeits- und Evaluationsbericht

Der DSGV 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

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.

Schlichtungsstelle Bausparen
Postfach 30 30 79
10730 Berlin
Telefon 030 590091-500
www.schlichtungsstelle-bausparen.de

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg e.V.

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

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

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e. V.

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

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.

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

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.

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

Deutsche Bundesbank

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

Bundesverband der Privaten Banken e.V.

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

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Schlichtungsstelle – Referat VBS 12 –
Marie-Curie-Straße 24-28
60439 Frankfurt am Main
Telefon 0800 2100500
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 Wölfl, Rechtsanwältin und Mediatorin
Daniela Rieder, Rechtsanwältin und Mediatorin
Nora Geiger, LL.M.

Sachbearbeitung:

Nicole Stein

Assistenz:

Sandra Grützner

Herausgeber

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

Text

DSGV

Fotografie

Peter Himsel (S. 3, 7–11)
Sparkassen-Bilderwelt (Cover)

Redaktionsschluss

29. Januar 2026

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.

