



Finanzgruppe

Deutscher Sparkassen- und Giroverband

Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

Tätigkeitsbericht 2024



Vorwort

Jana Hähnel

Leiterin der Schlichtungsstelle
beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle ist regelmäßig mehr als eine bloße Rückschau auf das vergangene Jahr. Nicht selten wird man sich erst dann richtig bewusst, was das Team wieder alles geschafft hat – insbesondere, wenn man sich die positive Resonanz anschaut. Wir haben sie in diesem Jahr auszugsweise am Ende des Berichts veröffentlicht. Diese Rückmeldungen haben uns sehr gefreut, auch wenn uns durchaus bewusst ist, dass wir nicht immer alle Erwartungen, die an das Schlichtungsverfahren geknüpft werden, erfüllen können.

Dies war sicherlich bei manchen Schlichtungsanträgen zur Zinsanpassung von Prämien Sparverträgen der Fall, mit denen wir uns seit nunmehr über einer Dekade befassen und die uns im vergangenen Jahr wieder besonders beschäftigt haben. Ihnen lagen zum Teil Nachzahlungsforderungen zugrunde, welche den von Verbraucherzentralen vermittelten Sachverständigenberechnungen entnommen waren. Deren hierfür herangezogene Referenzwerte waren jedoch für die Nachberechnungen ungeeignet. Das hat der Bundesgerichtshof in zwei richtungsweisenden Urteilen vom 9. Juli 2024 bestätigt und die Revisionen der Verbraucherzentralen gegen die oberlandesgerichtlichen Urteile vollumfänglich zurückgewiesen. So konnten die Ombudsmänner ihre bisherige Spruchpraxis aufrechterhalten und weiterhin die Nachberechnung der Prämien Sparverträge nach WU9554 vorschlagen. Näheres dazu lesen Sie im Abschnitt IV.1.2. dieses Berichts.

Mehr Gedanken mussten sich die Ombudsmänner hingegen bei der Prüfung von Prämien Sparverträgen machen, die nicht ohne Weiteres unter die bisherige Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs subsumiert werden konnten. Dazu gehörten beispielsweise solche Verträge, die eine Entnahmeoption zuließen und damit einen wesentlichen Unterschied zu den vom Bundesge-



richtshof entschiedenen Fällen ausmachen. Auch hierzu finden sich nähere Ausführungen unter Abschnitt IV.1.2.

Besonders erfreulich war der Rückgang der Online-Banking-Schadensfälle, was wohl maßgeblich den intensiven Betrugspräventionsmaßnahmen der Sparkassen zu verdanken ist. So wurden beispielsweise die Geräteerkennung und weitere Sicherungen bei der Freischaltung von digitalen Zahlungskarten eingeführt und die Warnhinweise in der S-pushTAN-App weiter verbessert. Das größte Problem bleibt jedoch Social Engineering, also Täuschung und Manipulation durch betrügende Personen, die das Vertrauen von gutgläubigen Menschen erschleichen und so an sensible Daten gelangen. Daher informieren die Sparkassen auf den unterschiedlichsten Kanälen, beispielsweise auf ihren Webseiten und auf Social Media Plattformen, über die neuesten Betrugsmaschen. Das Motto lautet: „Ob online oder am Telefon – bleiben Sie wachsam.“

Unsere neue webbasierte Schlichtungssoftware, die wir im Vorjahr installiert und im laufenden Geschäftsbetrieb weiter ausgebaut haben, hat erheblich zur Beschleunigung der Verfahren beigetragen. In der Regel erhielten die Verfahrensbeteiligten bereits wenige Tage nach dem Eingang der Replik der Antragstellenden einen Schlichtungsvorschlag vom Ombudsmann. Damit konnten wir unserem eigenen Anspruch gerecht werden, Streitigkeiten mit den am Schlichtungsverfahren beteiligten Instituten schnell und effizient einer Lösung zuzuführen, und so in zahlreichen Fällen zur Zufriedenheit der Kund:innen beitragen. Die positiven Rückmeldungen haben uns darin bestärkt und weiter motiviert.

Dieser kleine Überblick hat hoffentlich Neugierde auf Details und weitere Themen der Schlichtungsstelle geweckt. Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre.

3.458

eingegangene Schlichtungsanträge

413

sonstige Anfragen

25

Tage ab Vorliegen der vollständigen
Schlichtungsakte bis zur Übermittlung des
Schlichtungsvorschlags

3.268

abschließend bearbeitete
Schlichtungsanträge

Inhalt

Vorwort **3**

Schlichtungsstelle **6**

Gesetzliche Grundlagen	6
Zuständigkeit der Schlichtungsstelle	6
Organisation der Schlichtungsstelle	7
Geschäftsstelle	7
Ombudsmänner	7

Schlichtungsverfahren **14**

Verfahrensgrundsätze	14
Verfahrensablauf	14

Tätigkeitsbericht 2024 **16**

I. Statistischen Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV	16
II. Anzahl eingegangener Schlichtungsanträge	17
III. Verfahrensausgänge	18
IV. Inhaltliche Schwerpunkte und Empfehlungen zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 2 und 3 VSBIInfoV	20
1. Spargeschäft	20
1.1 Kündigung von Prämiensparverträgen	20
1.2 Zinsanpassungen von Sparverträgen	21
1.3 Abschluss- und Vermittlungskosten eines Altersvorsorgevertrages	26
2. Kontoführung	28
2.1 Rückerstattung von mittels AGB-Änderungsmechanismus eingeführten und/oder erhöhten Kontoführungsentgelten	29
2.2 Pfändungsschutzkonto	30
2.3 ZKG-Basiskonto	31
3. Zahlungsverkehr	32
4. Kreditgeschäft	35
5. Wertpapiergeschäft	36
6. Sonstiges	37
V. Resonanzen	38
VI. (Keine) Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 4 VSBIInfoV	39
VII. Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBIInfoV I. Anzahl eingegangener Schlichtungsanträge	39

Anhang **40**

Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V.	40
Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 Unterlassungsklagengesetz	43

Kontakt Daten **44**

Impressum **45**

Schlichtungsstelle

Gesetzliche Grundlagen

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

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

- DekaBank Deutsche Girozentrale,
- Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG,
- Family Office der Frankfurter Bankgesellschaft AG,
- Landesbank Berlin 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 DSGVO in Berlin eingerichteten Geschäftsstelle und den mit der außergerichtlichen Streitschlichtung betrauten Personen, den sogenannten „Ombudspersonen“.

Geschäftsstelle

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

Im Berichtsjahr 2024 waren zu Ombudspersonen für den DSGVO berufen:

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

Ombudsmann

Seit 1. Januar 2014



Hans-Peter Schmieszek

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

KURZVITA

Geboren

1948 in Lüdenscheid

Juristische Ausbildung

Studium der Rechtswissenschaft in Bochum

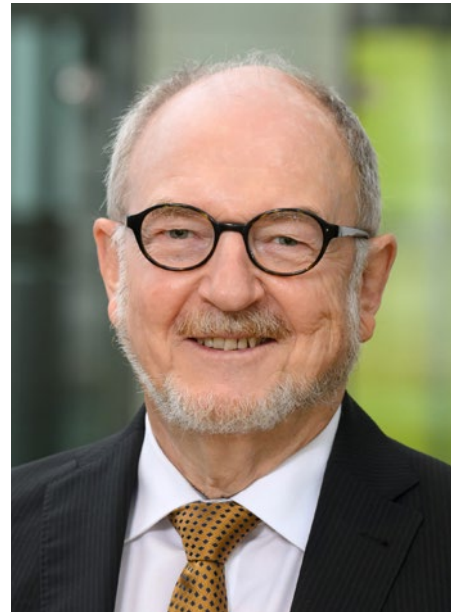
1975 Zweite Juristische Staatsprüfung in Düsseldorf

Tätigkeiten

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

Ombudsmann

Seit 1. Januar 2015



Manfred Scherer

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

KURZVITA

Geboren

1951 in Freinsheim/Pfalz

Juristische Ausbildung

Studium der Rechtswissenschaft in Mannheim

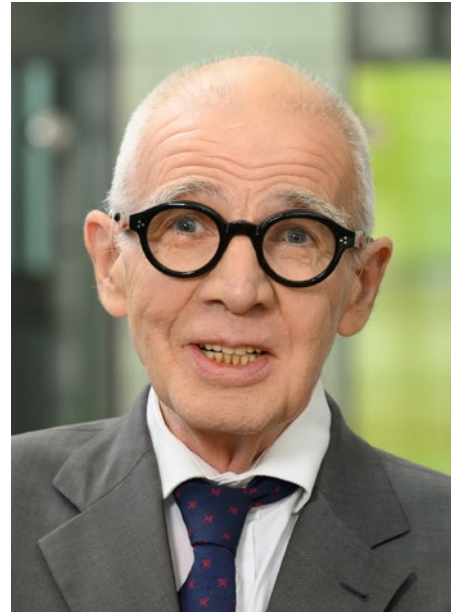
1977 Zweites Staatsexamen in Rheinland-Pfalz

Tätigkeiten

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

Ombudsmann

Seit 1. Februar 2022



Dr. Heino Bruno ter Veen

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

KURZVITA

Geboren

1953 in Norneburg/Niedersachsen

Juristische Ausbildung

Studium der Rechtswissenschaft in Hamburg

1981 Zweite Juristische Staatsprüfung in Hamburg

Tätigkeiten

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

Ombudsmann

Seit 1. Februar 2022



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

Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform bei der Schlichtungsstelle zu beantragen. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Eines Antrages unter Benennung materiell-rechtlicher Ansprüche, wie ihn die Zivilprozessordnung vorsieht, bedarf es hingegen nicht. Darüber hinaus sind dem Schlichtungsantrag die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen beizufügen.

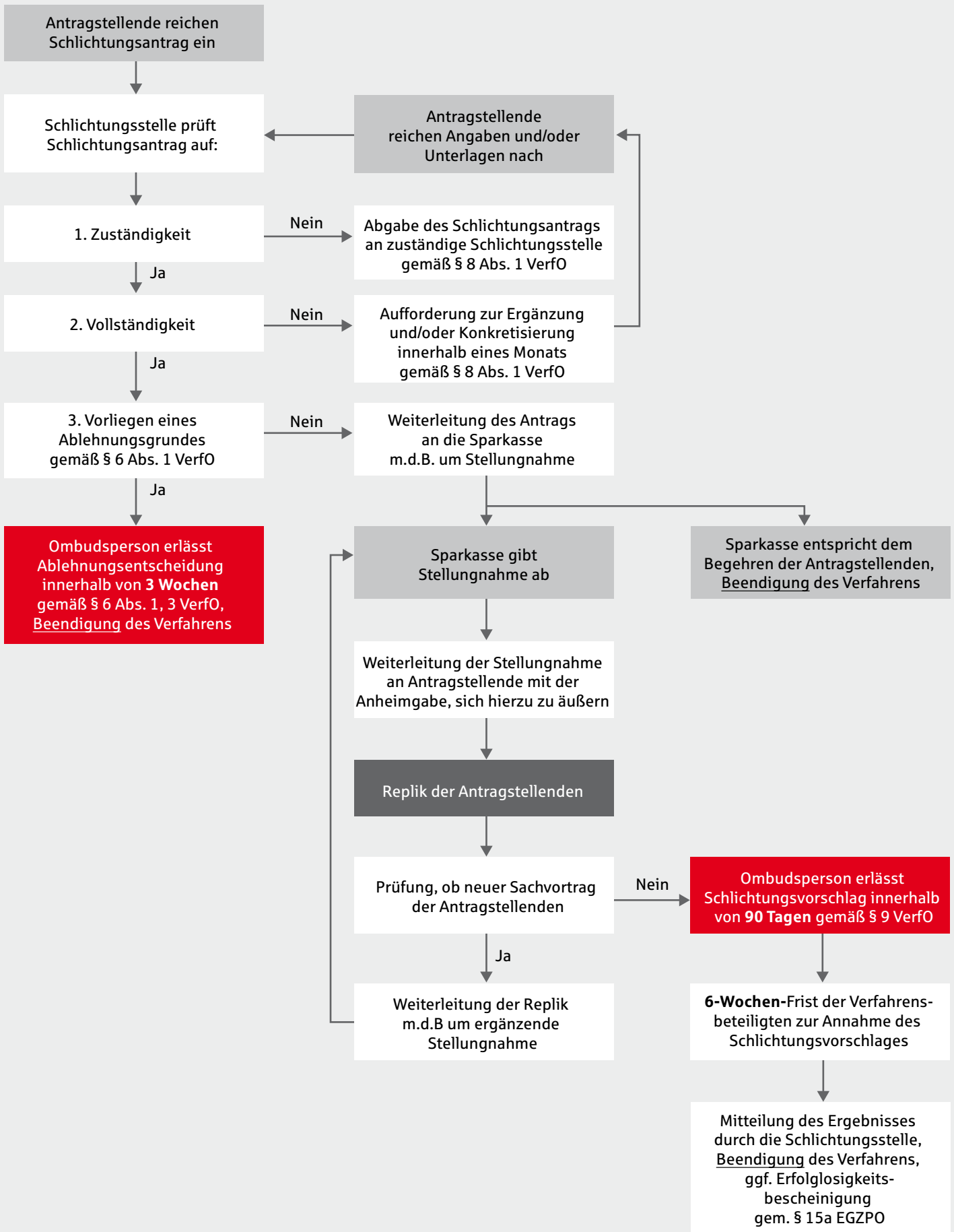
Eine Schlichtung ist nicht möglich, wenn sich bereits ein Gericht oder eine andere Verbraucherschlichtungsstelle mit dem Vorgang beschäftigt (hat) oder wenn der Anspruch bereits verjährt ist und das Institut sich auf Verjährung beruft. Eine Schlichtung kann auch abgelehnt werden, wenn der streitige Sachverhalt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

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

Sofern das Institut dem Anliegen der Antragstellenden nicht entsprochen oder das Schlichtungsverfahren sich nicht auf andere Weise erledigt hat, wird die vollständige Schlichtungsakte der nach dem Geschäftsverteilungsplan zuständigen Ombudsperson vorgelegt. Die Ombudsperson prüft den Vorgang und unterbreitet den Verfahrensbeteiligten auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen und unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag ist weder für die Antragstellenden noch für die Institute bindend.

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

Ablauf des Schlichtungsverfahrens



Tätigkeitsbericht 2024

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

Erhebungsbogen für die statistischen Angaben 2024 gemäß § 20 FinSV in Verbindung mit § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV

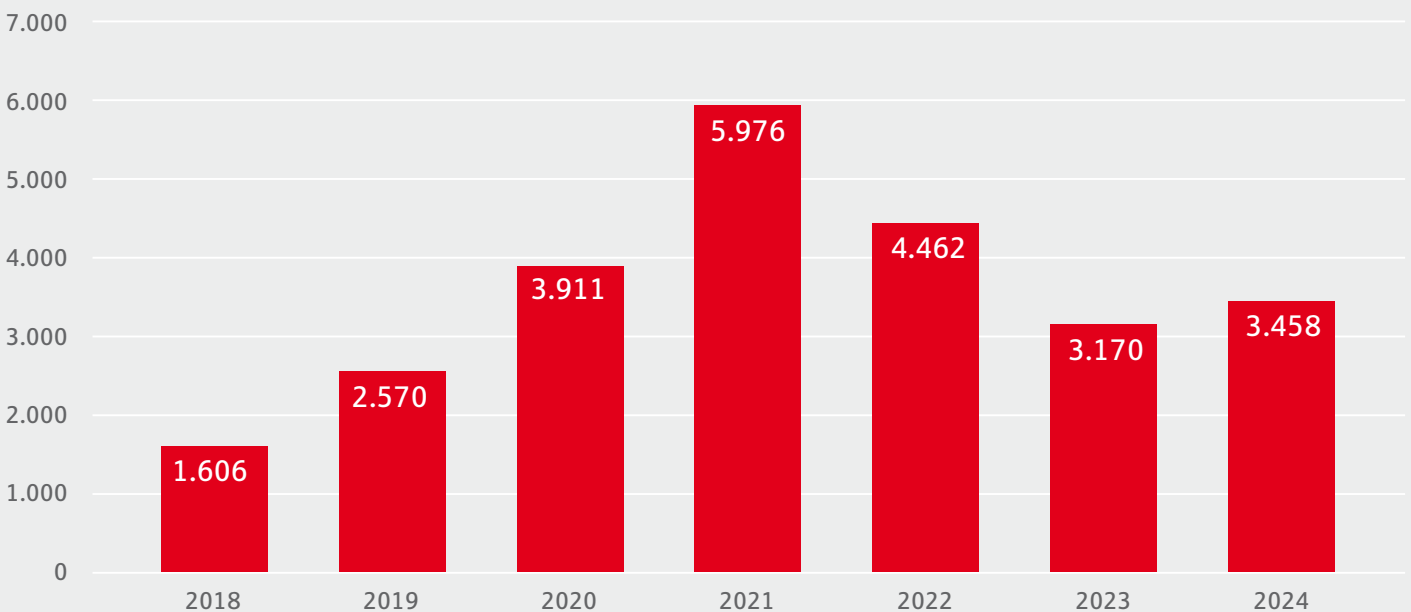
	Anzahl	Anteil
I. Anzahl der im Jahr 2024 eingegangen Schlichtungsanträge und Anfragen, davon grenzüberschreitend	3.939	100,0 %
	7	0,1 %
Anträge in eigener Zuständigkeit	3.458	87,8 %
Anträge, die gem. § 24 FinSV an eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben wurden	68	1,7 %
Sonstige Anfragen	413	10,4 %
II. Anzahl der im Jahr 2024 eingegangen Schlichtungsanträge, untergliedert nach dem Sachgebiet auf das sie sich hauptsächlich beziehen	3.458	100,0 %
Spargeschäft	1.021	29,6 %
Kontoführung	955	27,6 %
Zahlungsverkehr	798	23,1 %
Kreditgeschäft	509	14,7 %
Wertpapiergeschäft	139	4,0 %
Sonstiges	36	1,0 %
III. Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge im Jahr 2024	3.268	100,0 %
1. Abgelehnte Schlichtungsanträge, untergliedert nach dem Grund der Ablehnung gem. § 6 FinSV	114	3,5 %
Anspruch verjährt und Einrede der Verjährung erhoben	36	
Grundsätzliche Rechtsfrage	29	
Beweiserheblich	28	
Streitigkeit war bereits bei Verbraucherschlichtungsstelle anhängig	8	
Kein ausreichender Antrag gestellt	5	
Schlichtungsstelle unzuständig (ohne Abgaben gem. § 24 FinSV)	2	
Streitigkeit bereits durch Vergleich beigelegt	2	
Anspruch zu Verbandsklage angemeldet	2	
Streitigkeit bei Gericht anhängig	1	
Verwaltungsverfahren nach ZKG anhängig	1	
2. Zurückgenommene Schlichtungsanträge	938	28,7 %
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)	435	13,3 %
4. Schlichtungsanträge, die mittels Schlichtungsvorschlag beendet wurden	1.781	54,5 %
Zugunsten der Antragsstellenden	73	
davon von den Verfahrensbeteiligten angenommen	43	
davon von den Verfahrensbeteiligten nicht angenommen	30	
Vergleiche	384	
davon von den Verfahrensbeteiligten angenommen	215	
davon von den Verfahrensbeteiligten nicht angenommen	169	
Zugunsten der Antragsgegnerinnen	1.324	
davon von den Verfahrensbeteiligten angenommen	173	
davon von den Verfahrensbeteiligten nicht angenommen	1.151	
Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (= nicht angenommene Schlichtungsvorschläge)	1.350	41,3 %
IV. Durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren		
Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Schlichtungsakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags	25	Tage
Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens	100	Tage

II. Anzahl eingegangener Schlichtungsanträge

Im Berichtszeitraum 2024 gingen in der Schlichtungsstelle beim DSGVO – neben 413 sonstigen Anfragen – insgesamt 3.526 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ein. Für 68 dieser Anträge war die Schlichtungsstelle beim DSGVO nicht zuständig; diese wurden gemäß § 8 Absatz 1 der Verfahrensordnung (entspricht § 24 Absatz 1 FinSV) unter Benachrichtigung der Antragstellenden an die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich abgegeben.

Insgesamt fielen demnach 3.458 der im Jahr 2024 eingegangenen Schlichtungsanträge in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle beim DSGVO. Eigentlich wäre das Schlichtungsvolumen im Vergleich zum Vorjahr annähernd gleichhoch gewesen, wenn nicht am 31. Dezember 2024 noch ca. 300 Schlichtungsanträge einer Verbraucherschutzkanzlei zum Widerruf von Darlehensverträgen – wohl allein zur Hemmung der Verjährung – eingegangen wären. Aufgrund dessen ist das Schlichtungsvolumen – nach zwei Jahren steten Absinkens – erstmals wieder leicht angestiegen.

Anzahl der Schlichtungsanträge im 7-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 2024 wieder deutlich unterboten. Im Durchschnitt erhielten die Verfahrensbeteiligten 25 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 100 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 2024 wurden insgesamt 3.268 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet. Hierin enthalten sind 1.029 Schlichtungsanträge, die noch im Jahr 2023 eingegangen sind.

Von den 3.268 im Jahr 2024 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträgen nahmen 938 Antragstellende ihren Schlichtungsantrag – vor oder nach der Stellungnahme der Institute – wieder zurück. Dieser recht hohe Anteil von rund 29 Prozent ist auch darauf zurückzuführen, dass die Geschäftsstelle die Antragstellenden auf Bitten der Ombudsmänner auf deren einheitliche Spruchpraxis, beispielsweise zur Kündigung und Zinsanpassung von

Prämienparverträgen (ausführlich hierzu unter IV.1.), hingewiesen hat. Damit konnten überraschende Entscheidungen vermieden und allen Beteiligten durch die Möglichkeit der Rücknahme des Schlichtungsantrages Zeit und Aufwand erspart werden.

In 57 Fällen mussten die Ombudsmänner die Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß § 6 Absatz 1 der Verfahrensordnung ablehnen. Der häufigste Grund für die zwingende Ablehnung der Schlichtung war, dass der im Schlichtungsverfahren geltend gemachte Anspruch bereits vor Einreichung des Schlichtungsantrags verjährt war und das Institut die Einrede der Verjährung erhoben hatte.

» **Entscheidung:**
Ich lehne die beantragte Schlichtung gemäß § 6 Absatz 1 Satz 1 Nummer 9 der Verfahrensordnung ab.

I.
Der Entscheidung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellerin hatte bei der Sparkasse den Sparvertrag Nr. xxx abgeschlossen. Der Vertrag wurde am 7. Dezember 2020 aufgelöst.

Mit dem Schlichtungsantrag macht die Antragstellerin Ansprüche auf Zinsnachzahlung gegen die Sparkasse geltend. Sie ist der Auffassung, dass der Anspruch nicht verjährt ist. Ihr sei es vor den Entscheidungen des Bundesgerichtshofs vom Juli 2024 nicht möglich gewesen, Nachzahlungsansprüche zu prüfen. In solchen Ausnahmefällen müsse die Verjährung verlängert werden.

Die Sparkasse lehnt die Forderung ab und hat die Einrede der Verjährung erhoben.

Der Schlichtungsantrag ist mir am 18. Dezember 2024 vorgelegt worden.

II.
Die Ablehnungsentscheidung beruht auf folgenden Erwägungen:

Gemäß § 6 Absatz 1 Satz 1 Nummer 9 der Verfahrensordnung war die beantragte Schlichtung abzulehnen, weil Ansprüche der Antragstellerin aus dem Vertrag Nr. xxx mit Ablauf des 31. Dezember 2023 verjährt waren und die Sparkasse die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Ansprüche auf Nachzahlung von Zinsen unterliegen der Verjährung. Die regelmäßige Verjährungsfrist beträgt drei

Jahre (§ 195 BGB). Sie beginnt 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 (§ 199 Abs. 1 BGB).

Der Anspruch auf die Auszahlung des Sparguthabens einschließlich Zinsen war spätestens mit der Auflösung des Vertrags (7. Dezember 2020) fällig geworden und deshalb zu diesem Zeitpunkt entstanden.

Zum Zeitpunkt der Entstehung und Fälligkeit des Anspruchs (Beendigung des Sparvertrags) hatte die Antragstellerin auch Kenntnis von den anspruchsbegründenden Umständen. Nicht erforderlich ist in der Regel, dass Gläubiger aus den ihnen bekannten Tatsachen die zutreffenden rechtlichen Schlüsse ziehen.

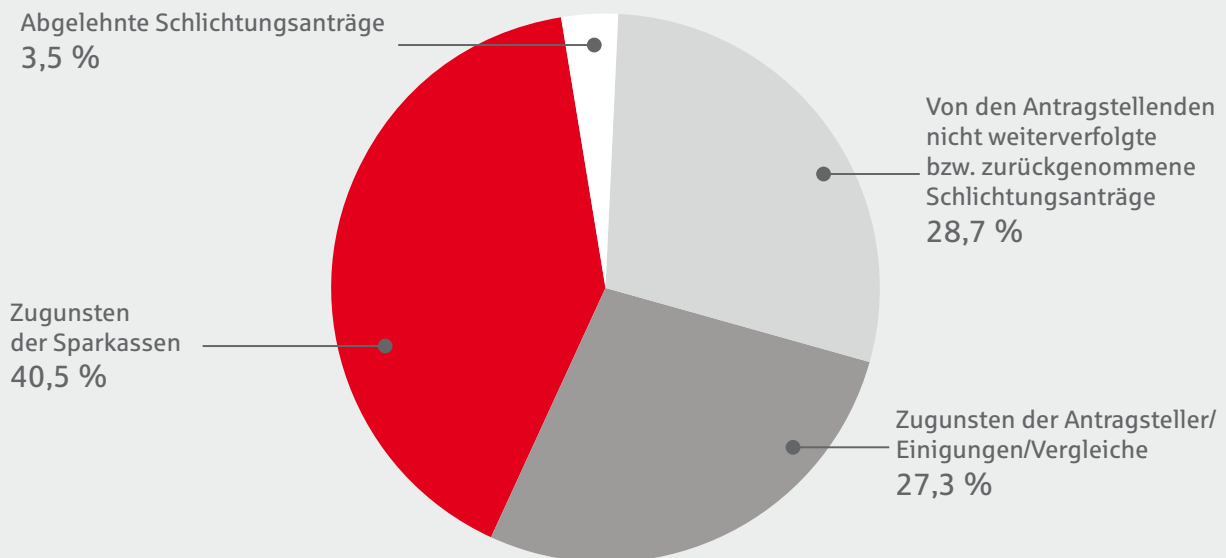
Die Antragstellerin kann sich nicht darauf berufen, dass ihr die Rechtsprechung zu unwirksamen Zinsanpassungsklauseln nicht bekannt war, denn Rechtsunkenntnis kann den Verjährungsbeginn nur ausnahmsweise hinausschieben, wenn eine unsichere und zweifelhafte Rechtslage vorliegt, die selbst ein rechtskundiger Dritter nicht zuverlässig einzuschätzen vermag. Diese Voraussetzungen liegen aber nicht vor, denn der BGH hatte bereits in einem im Februar 2004 verkündeten Urteil (BGH vom 17. Februar 2004 – XI ZR 140/03) entschieden, dass die vorliegend verwendete Zinsanpassungsklausel unwirksam war (ständige Rechtsprechung, u.a. BGH vom 13. April 2010 – XI ZR 197/09). Der BGH hat in dem Urteil vom 9. Juli 2024 – XI ZR 44/23 (Rz. 41 ff.) – ausdrücklich bestätigt und ausführlich begründet, dass die (dreijährige) Verjährungsfrist für einen Anspruch auf weitere Zinsbeträge aus Sparverträgen spätestens ab Beendigung des Sparvertrags läuft. Insoweit bestehen bei dem Vertrag der Antragstellerin also keine Besonderheiten. «

In weiteren 57 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, höchststrichlerlich noch nicht geklärt ist (29) 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 (28).

Von den übrigen 2.216 Schlichtungsverfahren endeten 282 vollumfänglich zugunsten der Antragstellenden

– entweder, weil die Institute dem Antrag von sich aus stattgaben (209), oder weil die Ombudsmänner einen Schlichtungsvorschlag zugunsten der Antragstellenden erließen (73). Darüber hinaus konnten 226 Streitigkeiten vergleichsweise zwischen den Verfahrensbeteiligten beigelegt werden, ohne dass die Ombudsmänner tätig werden mussten, während in 384 Verfahren von den Ombudsmännern ein Vergleich vorgeschlagen wurde. 1.324 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 2024



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

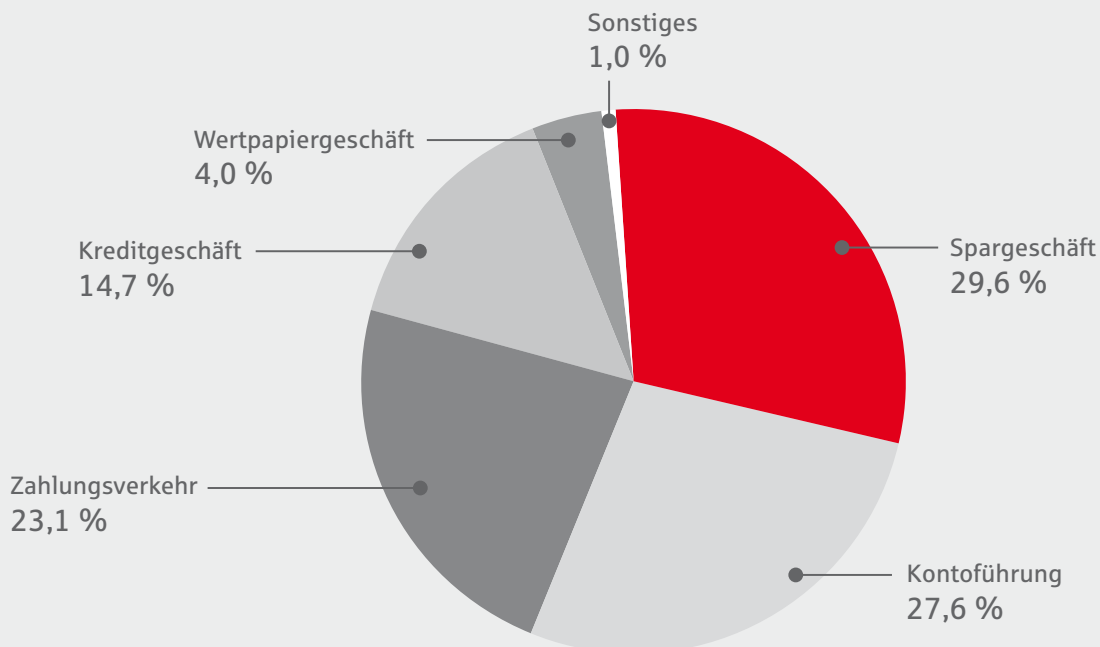
Die in der Schlichtungsstelle eingehenden Schlichtungsanträge werden zu statistischen Zwecken in folgende Sachgebiete aufgeteilt:

- Spargeschäft,
- Kontoführung,
- Zahlungsverkehr,

- Kreditgeschäft,
- Wertpapiergeschäft und
- Sonstiges.

Das folgende Diagramm zeigt die Verteilung der thematischen Schwerpunkte der im Jahr 2024 eingegangenen Schlichtungsanträge:

Verteilung der thematischen Schwerpunkte im Jahr 2024



1. Spargeschäft

Wie dem Diagramm zu entnehmen ist, betrafen im Berichtsjahr 2024 die meisten Schlichtungsanträge den Bereich des Spargeschäfts. Hierzu gingen insgesamt 1.021 und damit nahezu 30 Prozent aller Schlichtungsanträge ein.

Häufigster Anlass für Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens waren in diesem Bereich wieder die Zinsanpassungen von Sparverträgen mit variabel vereinbartem Vertragszins, während Schlichtungsanträge zu den von den Sparkassen ausgesprochenen Kündigungen von Prämienparverträgen im Vergleich zu den Vorjahren rückläufig waren.

1.1. Kündigung von Prämienparverträgen

Der XI. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs (BGH) hat am 14. Mai 2019 in einem Grundsatzurteil (Az. XI ZR 345/18) entschieden, dass bei einem Prämienparvertrag, bei dem die Prämien auf die Sparbeiträge stufenweise bis zu einem bestimmten Sparjahr steigen, das Recht der Sparkasse zur ordentlichen Kündigung bis zum Erreichen der höchsten Prämienstufe ausgeschlossen ist. Der BGH begründet seine Auffassung im Wesentlichen damit, dass mit der vereinbarten Prämienstaffel ein besonderer Bonusanreiz gesetzt worden sei. Dieser Bonusanreiz und der dadurch gesetzte Vertrauenstatbestand bedinge einen konkludenten Ausschluss des Kündigungsrechts bis zum Ablauf des – in diesem Fall – 15. Sparjahres. Nach Erreichen der höchsten Prämienstufe stehe der

Sparkasse jedoch ein Recht zur ordentlichen Kündigung aus Nr. 26 Absatz 1 AGB-Sparkassen bzw. aus §§ 696, 700 Abs. 1 S. 1 BGB zu. Daran ändere sich auch nichts, wenn in der Vertragsurkunde die Sparprämie auch für die Folgejahre ausdrücklich aufgeführt ist (Urteil des BGH vom 17. Oktober 2023, Az. XI ZR 72/22).

Sofern die streitgegenständlichen Sparverträge die höchste Prämienstufe erreicht hatten und zu den vom BGH behandelten Verträgen keine rechtlich relevanten Unterschiede aufwiesen, konnten die Ombudsmänner den Antragstellenden daher nur empfehlen, die von den Sparkassen ausgesprochenen Kündigungen zu akzeptieren (vgl. Schlichtungsvorschlag, Ziffer 1, unter 1.2.).

1.2. Zinsanpassungen von Sparverträgen

Streitigkeiten rund um die Zinsanpassung von unterschiedlichen 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.

Höchststrichterlich nicht vollständig entschieden war bis zum 9. Juli 2024 die zentrale Rechtsfrage eines oder mehrerer geeigneter Referenzzinssätze. Diese Klärung hat das OLG Dresden auf der Grundlage eines Gutachtens des Finanzwissenschaftlers Prof. Dr. Friedrich Thießen in zwei Individualklagen mit Urteilen vom 13. April 2022 (5 U 1973/20 und 5 U 2438/20) eingeleitet und im Rahmen mehrerer Musterfeststellungsklagen fortgesetzt (u.a. 5 MK 1/22). Danach können die in der Bundesbank-Statistik veröffentlichten Monatswerte der Umlaufrenditen inländischer Inhaberschuldverschreibungen / Börsennotierte Bundeswertpapiere mit einer Restlaufzeit von über 8 bis 15 Jahren (ehemalige Kennung: WU9554) im Grundsatz eine geeignete Bezugsgröße sein. Dem ist auch das OLG Naumburg gefolgt.

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 am 9. Juli 2024 vollumfänglich zurückgewiesen (XI ZR 40/23 und XI ZR 44/23). Damit ist nun auch höchstrichterlich bestätigt, dass die Zeitreihe WU9554 (nach alter Kennung) den Anforderungen genügt, die nach der Rechtsprechung des BGH-Bankensenats im Rahmen der ergänzenden Vertragsauslegung an den Referenzzins für die variable Verzinsung von Prämienparverträgen zu stellen ist. Welche weiteren Referenzzinssätze bzw. -kombinationen daneben alternativ (für weitere Vertragskonstellationen) in Betracht kommen, ist hingegen nach wie vor höchstrichterlich ungeklärt. Fest steht nur, dass auch nach dem BGH weitere geeignete Referenzzinssätze denkbar sind. Zudem ist klar: Die von den Verbraucherzentralen bevorzugten Umlaufrenditen von Hypothekendarlehen mit einer Restlaufzeit von über 9 bis 10 Jahren (Zeitreihe der Deutschen Bundesbank mit der ehemaligen Kennung WX4260) sind hingegen wegen der in die Zinskalkulation einbezogenen Risikoaufschläge als Referenzzins bei Prämienparverträgen ungeeignet (BGH XI ZR 44/23, Rn. 30).

Die Ombudsmänner hielten bereits die ersten Ausführungen des OLG Dresden vom 13. April 2022 in jeder Hinsicht für überzeugend und empfahlen seither die Bezugswerte der Zeitreihe der Deutschen Bundesbank mit der ehemaligen Kennung WU9554. Hierzu der nachfolgende Schlichtungsvorschlag, der noch vor der Entscheidung des BGH ergangen ist:

» **Schlichtungsvorschlag:**

1. Die Antragstellerin akzeptiert, dass ihr Prämienparvertrag Nr. xxx vom 01.05.1996 mit der Sparkasse durch deren Kündigung zum 31.03.2020 beendet wurde.

2. Die Antragstellerin nimmt den Vergleichsvorschlag der Sparkasse vom 04.03.2024 an.

I.
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Prämiensparvertrag war geschlossen mit variabler Verzinsung und einer Prämienstafel, die bis zum 15. Sparjahr auf 50 % anstieg und auch für das 16. – 20. Sparjahr und Folgejahre 50 % Prämie auswies.

Die Antragstellerin macht geltend, die Kündigung sei unwirksam, sie wünscht die Fortführung des Vertrages.

Weiter machen sie geltend, die Sparkasse habe den Vertrag nicht gemäß höchstrichterlicher Rechtsprechung verzinst. Sie begehrt Zinsnachzahlung und ist mit der von der Sparkasse angebotenen Nachzahlung grds. einverstanden, bezweifelt aber das Rechenergebnis von 3.285,55 € Nachzahlung. Der Rechner der Stiftung Warentest ergebe einen Nachzahlungsbetrag von über 7.000 €. Sie möchte, dass der Ombudsmann den richtigen Referenzzins festlegt und die Berechnung richtig und nachvollziehbar macht.

Die Sparkasse hält an ihren Kündigungen fest und stützt sich auf das Urteil des BGH vom 14.05.2019 – XI ZR 345/18.

Zur Zinsnachzahlung ist sie bereit unter Anwendung der von der jüngsten Rechtsprechung herausgearbeiteten Zinsanpassungsparameter: Relative Methode, monatliche Anpassung ohne Schwelle, Referenzzins WU9554 (alte, aber eindeutige Bezeichnung), auch wenn dieser noch nicht rechtskräftig festgestellt wurde, aber von mehreren Oberlandesgerichten angewandt wird. Sie hat der Antragstellerin einen entsprechenden Abgeltungsvergleich unter dem 04.03.2024 angeboten.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Zu der Kündigung:

Im Urteil vom 14.05.2019 hat der BGH entschieden, dass das Kündigungsrecht der Sparkasse nur bis zum erstmaligen Erreichen und Zahlen der höchsten Prämienstufe ausgeschlossen ist und dass die Niedrigzinsphase ohne Berücksichtigung der individuellen wirtschaftlichen Lage der jeweiligen Sparkasse sachgerecht ist. Bereits aus diesem Urteil haben meine Kollegen und ich den rechtlichen Schluss gezogen, dass dies auch in den Fällen wie hier gilt, in denen die Prämienstafel über das 15. Sparjahr (erstmalig 50 %) hinaus bis zum 20. Sparjahr „und FJ“ ausgeschrieben ist.

Diese Rechtsmeinung und Auslegung des Urteils des BGH vom 14.05.2019 hat der BGH mit seinem Urteil vom 17.10.2023 ausdrücklich bestätigt. Dessen Leitsatz lautet:

Bei einem Prämiensparvertrag, bei dem die Prämien auf die Sparbeiträge stufenweise bis zu einem bestimmten

Sparjahr steigen, ist das Recht der Sparkasse zur ordentlichen Kündigung nach Nr. 26 Abs. 1 AGB-Sparkassen auch dann (nur) bis zum Erreichen der höchsten Prämienstufe ausgeschlossen, wenn in der Vertragsurkunde die Sparprämie auch für Folgejahre ausdrücklich aufgeführt ist (Fortführung Senatsurteil vom 14. Mai 2019 – XI ZR 345/18, BGHZ 222,74).

Da außerdem die dreimonatige Kündigungsfrist eingehalten wurde, ist die Kündigung zweifelsfrei wirksam.

Zur Zinsnachforderung:

Wie schon in jüngster Vergangenheit das Oberlandesgericht Naumburg mit Urteil vom 08.02.2023 – 5 MK 1/20 – so hat das Oberlandesgericht Dresden in seinem Urteil vom 22.03.2023 in der Musterfeststellungsklage 5 MK 1/22 als sachgerechten Referenzzins, Umlaufrendite inländische Inhaberschuldverschreibungen / börsennotierter Bundeswertpapiere mit einer Restlaufzeit von 8 - 15 Jahren, die Zahlenreihe nach WU9554 (alte, aber eindeutige Bezeichnung) festgestellt. Damit sind alle Anpassungsparameter bekannt, mit denen die Nachberechnung rechtssicher erfolgen kann.

Aus dem Umstand, dass der BGH als obiter dictum auf die Möglichkeit der Verwendung des Gutachtens Prof. Thießen, welches WU9554 bejaht, in einem Parallelverfahren hingewiesen hat, schließe ich, dass der BGH WU9554 für sachgerecht hält – sonst hätte er diesen Hinweis gewiss nicht gegeben. Die Antragstellerin sollte – wie die Sparkasse – ihre Antwort auf die Frage nach dem richtigen Referenzzins auch in diesem Sinn finden können. Ich glaube nämlich nicht, dass der BGH je ausurteilen wird, wie man sich das leicht und gerne vorstellt: Dieser Referenzzins mit Nummer XY ist der alleinige und einzig richtige Referenzzins für Prämiensparverträge. „Sachgerechter“ Referenzzins muss nicht ein einziger sein. Sachgerecht ist WU9554 sicher.

In der Vergangenheit hat der BGH bereits über die übrigen Anpassungsparameter entschieden:

- Relative Methode, d.h. das Verhältnis von Referenzzins zu Vertragszins bleibt so, wie es bei Vertragsschluss bestanden hat, über die gesamte Vertragslaufzeit erhalten.
- Die Anpassung erfolgt monatlich und
- ohne Anpassungsschwelle, also auch kleinste Änderungen des Referenzzinses schlagen zu Buch.

Ich habe keinen Zweifel daran, dass die Sparkasse, die als seriöses Kreditinstitut bekannt ist, die Berechnung korrekt mittels eines Berechnungsprogramms durchgeführt hat, das von einer Vielzahl von Sparkassen benutzt wird. Nachberechnungen nehme ich nicht selbst vor, das wäre eine Beweisaufnahme und die sieht das Schlichtungs-

verfahren nur bei Urkunden vor. Warum der Rechner der Stiftung Warentest zu so einem abweichenden Ergebnis kommt, weiß ich nicht. Ich kann auch nicht erkennen, mit welchen Anpassungsparametern er rechnet. Der Sparkasse lagen vermutlich die Sparbücher vor und sie mag abgeführte Kapitalertragsteuer berücksichtigt haben, das könnte jedenfalls sein. Das hat der Rechner Stiftung Warentest mit Sicherheit nicht tun können.

Die Sparkasse ist bei einem Sparvertrag „nur“ zur Zinsberechnung und Zinszahlung verpflichtet, nicht wie bei

einem Darlehensvertrag zur Abrechnung, also Vorlage hier monatsweiser Berechnung. Aber vielleicht kann sich die Sparkasse trotzdem dazu entschließen, die Berechnungsblätter der Antragstellerin zur Verfügung zu stellen. Zinsrechnung ist kein Geheimnis, aber für Nichtcomputer in diesem Umfang harte Kost. Leicht nachvollziehbar war auch die korrekteste Zinsberechnung nie, da will ich der Antragstellerin keine Hoffnung machen. Nur Faustformeln, die ungenau sind, sind für den Nichtgelernten annähernd verständlich.«

Die bisherige Rechtsprechung des BGH zu unwirksamen Zinsanpassungsklauseln bezieht sich nur auf Vertragsgestaltungen, bei denen Verfügungen über Guthaben, Zinsen und Prämien während der gesamten Laufzeit nicht möglich waren. Die Ombudsmänner hatten im Jahr 2024 jedoch auch andere Vertragsgestaltungen zu prüfen, z. B. solche, die eine Entnahmeoption bzw. Verfügungsrechte ohne die automatische Rechtsfolge einer Vertragsbeendigung zuließen.

Nach Ansicht der Ombudsmänner mache die Entnahmeoption einen wesentlichen Unterschied zu den vom BGH entschiedenen Fällen aus, so dass sich die vom BGH aufgestellten Grundsätze zum Referenzzins sowie zur Verjährung nicht ohne Weiteres auf die wesentlich flexibleren Verträge mit Teilverfügungsoption übertragen lassen. Da über die Entnahmeoption der Vertrag faktisch weitgehend wie ein Sparvertrag mit dreimonatiger Kündigungsfrist genutzt werden kann, halten sie es für sachgerecht, den auf der Basis der Zeitreihe WU9554 errechneten Betrag um 30 Prozent zu kürzen.

» **Schlichtungsvorschlag:**

Die Sparkasse nimmt eine die gesamte Vertragsdauer umfassende Nachberechnung der Verzinsung beim Sparkonto Nr. xxx zum Stichtag 31. Oktober 2024 vor und wendet dabei folgendes Verfahren an:

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

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

Soweit sich aus der Nachberechnung ein nachzuzahlender Betrag ergibt, wird ein Abschlag von 30 % vorgenommen. Ein danach nachzuzahlender Betrag wird nach Abzug gesetzlich einzubehaltender und abzuführender Steuern (ggf. Kapitalertragsteuer, Solidaritätszuschlag, Kirchensteuer) ausgezahlt bzw. (sofern der Vertrag nicht beendet sein sollte) dem Sparvertrag gutgeschrieben.

Mit dieser Regelung sind sämtliche Ansprüche auf Zinsnachzahlung aus dem Sparvertrag, soweit diese bis zum 31. Oktober 2024 entstanden sind, erledigt.

Sofern der Sparvertrag beendet ist, wird ein evtl. noch vorhandenes Sparkassenbuch Zug um Zug an die Sparkasse zurückgegeben.

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Beteiligten hatten mit Wirkung vom 1. Oktober 1998 den Prämiensparvertrag Nr. xxx abgeschlossen.

Neben einer variablen Verzinsung des Sparguthabens waren Prämien auf die Sparbeiträge vereinbart, die nach dem Verhältnis des Sparguthabens zur Jahressparleistung stiegen (sog. Verhältnisprämienstaffel). Entnahmen waren möglich und führten zu einer Neufestsetzung der Prämie. Ein Verfahren zur Änderung der Einlagenverzinsung war nicht vereinbart.

Mit dem Schlichtungsantrag macht die Antragstellerin unter Hinweis auf die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zu unwirksamen Zinsanpassungsklauseln zusätzliche Zinsforderungen geltend und verlangt eine Neuberechnung der Verzinsung sowie Rechnungslegung gemäß § 259 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB).

Die Sparkasse lehnt eine Nachberechnung und Zinsnachzahlung ab. Sie verweist darauf, dass die Rechtsprechung der Oberlandesgerichte Dresden und Naumburg und des

Bundesgerichtshofs zur Nachberechnung von Zinsen grundsätzliche Unterschiede in Bezug auf Vertragslaufzeit und Prämienstaffelung aufwiesen.

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

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH), die für die Praxis und damit auch für Schlichtungsverfahren maßgebend ist (zuletzt: BGH v. 06.10.2021 – XI ZR 234/20, v. 24.11.2021 – XI ZR 310/20 und XI ZR 461/20, v. 24.01.2023 – XI ZR 257/21, v. 25.04.2023 – XI ZR 225/21, v. 09.07.2024 – XI ZR 44/23 und XI ZR 40/23), ist die Verzinsung des Sparguthabens auf der Grundlage eines relativen Zinsabstands von Vertragsbeginn an neu zu berechnen. Der Bundesgerichtshof verlangt in ständiger Rechtsprechung bei langfristigen variabel verzinsten Sparverträgen, dass die Beteiligten ein Verfahren zur Änderung der Einlagenverzinsung vereinbaren. Auf dieser Basis ist die verwendete Zinsanpassungsklausel als unwirksam anzusehen.

Auf der Basis der BGH-Rechtsprechung haben die Oberlandesgerichte Dresden (Urteile v. 13.04.2022 – 5 U 1973/20 und 5 U 2438/20 – und v. 22.3.2023 – 5 MK 1/22) und Naumburg (Urteil v. 08.02.2023 – 5 MK 1/20) für Prämien Sparverträge ohne Entnahmeoption entschieden, dass eine Nachberechnung auf der Grundlage der von der Deutschen Bundesbank veröffentlichten Zeitreihe der Umlaufrenditen inländischer Inhaberschuldverschreibungen/börsennotierter Bundeswertpapiere mit Restlaufzeiten von über 8 bis 15 Jahren mit der Bezeichnung BBSIS.M.I.UMR.RD.EUR.S1311.B.A604.R0815R.A.A._Z_ Z.A (frühere Bezeichnung: WU9554) vorzunehmen ist. Der BGH hat die dagegen eingelegte Revision zurückgewiesen und entschieden, dass dieser Referenzzins den Anforderungen genügt, die an den Referenzzins für die variable Verzinsung von Prämien Sparverträgen zu stellen sind (BGH v. 09.07.2024 – XI ZR 44/23 und XI ZR 40/23).

Der zwischen den Beteiligten abgeschlossene Sparvertrag weist, worauf die Sparkasse zutreffend hingewiesen hat, Besonderheiten auf. Das gilt insbesondere mit Blick auf die vereinbarte Entnahmeoption. Diese Option macht den langfristigen Sparvertrag aus Kund:innensicht flexibler und schafft in den dadurch gezogenen Grenzen (im Wesentlichen gleichbleibender monatlicher Geldeingang, über den ggfs. auch sofort wieder verfügt werden kann) die gleichen Verfügungsmöglichkeiten wie bei einem Sparvertrag mit gesetzlicher Kündigungsfrist.

Damit ist der Vertrag eine Kombination einer langfristigen Kapitalanlage mit einer kurzfristigen Kapitalanlage. Dem ist m.E. durch die Beimischung eines Referenzzinses für kurzfristige Anlagen zu dem langfristigen Referenzzins Rechnung zu tragen. Als Referenzzins für den kurzfristigen Teil bietet sich m.E. die Zeitreihe der Deutschen Bundesbank Geldmarktsätze /EURIBOR Dreimonatsgeld / Tagessatz (BBK01.ST0316) oder ein anderer Zinssatz für kurzfristige Anlage an. Ich halte eine Beimischung von mindestens einem Drittel für angemessen. Weil eine Zinsberechnung auf der Basis eines kurzfristigen Zinssatzes zu einer allenfalls geringfügigen Nachzahlung führen kann, empfehle ich anstelle einer exakten Berechnung für die Vergangenheit einen pauschalen Abschlag von 30 % von einem auf der Grundlage des Langfristzinses zu errechnenden Nachzahlungsbetrag vorzunehmen. Dies berücksichtigt auch rechtliche Unsicherheiten in Bezug auf die Verjährung von Ansprüchen, denn diese Frage stellt sich bei Verträgen der vorliegenden Art nicht in gleicher Weise wie bei Verträgen, bei denen Sparer:innen vor Beendigung des Vertrags nicht auf Kapital und Zinsen zugreifen können.

Welche Kombination von Zinsreihen und welche Gewichtung die Rechtsprechung bei Verträgen der vorliegenden Art als sachgerecht ansehen wird, ist – ebenso wie die Frage der Verjährung – nicht prognostizierbar. Vertreten lässt sich in diesem Bereich – auch mit Blick auf sonstige Unterschiede – Vieles. Weil eine gerichtliche Klärung Jahre dauern kann, empfehle ich eine abschließende Regelung durch Vergleich.

Im Rahmen von Schlichtungsverfahren werden Zinsberechnungen nicht vorgenommen und nicht rechnerisch überprüft (vgl. § 8 Abs. 6 der Verfahrensordnung). Die Nachberechnung, die zu einem rechnerisch eindeutigen Ergebnis führen wird, wird deshalb der Sparkasse überlassen. Die dort verfügbare technische Infrastruktur bietet die Gewähr für eine zutreffende Berechnung.

Bei Zinsnachzahlungen handelt es sich um steuerbare Einkünfte aus Kapitalvermögen, die mit der Gutschrift auf dem Konto bzw. mit der Auszahlung den Sparer:innen zufließen (§ 11 Abs. 1 Satz 1 i.V. mit § 44 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 (ggfs. zzgl. Solidaritätszuschlag und Kirchensteuer) ist steuerrechtlich ausgeschlossen.

Die Sparkasse ist nicht verpflichtet, Abrechnungen, Berechnungen oder tabellarischen Aufstellungen zur Verzinsung anzufertigen und vorzulegen.

Ein Sparvertrag ist ein Vertrag, der dem Recht der unregelmäßigen Verwahrung (§ 700 Abs. 1 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs – BGB) unterliegt. Auf diesen Vertrag ist Darlehensrecht anwendbar (§ 700 Abs. 1 Satz 1 BGB). Ein Darlehensvertrag begründet aber kein Geschäftsbesorgungsverhältnis mit Auftrags- und Rechenschaftspflichten nach § 259 BGB. Sparer:innen ist die Berechnung geltend gemachter Ansprüche möglich und zumutbar, weil die wesentlichen Parameter des Vertragsverhältnisses bekannt sind. Die vorgenommenen Zinsanpassungen und die Berechnungsgrundlagen sind

aus den Spardokumenten und den ergänzenden Informationen der Sparkasse ersichtlich. Die jeweils aufgelaufenen Zinsen werden zum Schluss des Kalenderjahres gutgeschrieben (vgl. Nr. 3.3 der Bedingungen für den Sparverkehr), sodass das Sparguthaben mindestens einmal pro Jahr prüffähig abgerechnet wird.

Aus dem Vorgang ist nicht klar ersichtlich, dass der Vertrag beendet ist. Der Schlichtungsvorschlag begrenzt die Regelung deshalb vorsorglich auf die Zeit bis zum 31. Oktober 2024.«

Aufgrund der Aufmerksamkeit, die das Thema in den öffentlichen Medien erfahren hatte, wandten sich auch viele Sparkassenkund:innen an die Schlichtungsstelle, in deren Sparverträgen eine qualifizierte Zinsanpassungsklausel vereinbart wurde. Die o.g. Rechtsprechung des BGH bezieht sich jedoch nur auf ältere Prämien Sparverträge (i.d.R. bis 2004), in denen es an einer konkreten Regelung zur Änderung des variabel abgesprochenen

Sparzinses fehlt und diese Regelungslücke dann im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung zu schließen ist. Nach 2004 haben die Sparkassen ganz überwiegend definierte Zinsänderungsverfahren vereinbart, die das erforderliche Mindestmaß an Kalkulierbarkeit der Zinsänderungen aufweisen – so auch in dem nachfolgenden Fall:

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

I.
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Antragsteller beanstandet die Grundverzinsung der am 30. Januar 2007 abgeschlossenen Sparverträge Nr. xxx und Nr. xxx.

In den Verträgen war eine variable Verzinsung vereinbart. Zu dem Zinsanpassungsverfahren wurde auf eine Anlage zu dem Vertrag Bezug genommen. Danach richtete sich die Zinsanpassung nach der Veränderung eines Referenzzinses, der unter Bezugnahme auf den gleitenden 3-Monats-Zins (30 %) und den gleitenden 10-Jahres-Zins (70 %) definiert und unter weiterer Bezugnahme auf von der Deutschen Bundesbank veröffentlichte Geld- und Kapitalmarktsätze konkretisiert wurde. Die Zinsanpassung erfolgte quartalsweise, sofern eine Anpassungsschwelle von 0,25 Prozentpunkten erreicht wird. Weiter war vereinbart, dass Änderungen des Referenzwertes im sog. Differenzverfahren auf den Sparzins übertragen werden (der Vertragszins steigt und fällt um ebenso viele Prozentpunkte wie der Referenzzins).

Der Antragsteller verlangt unter Hinweis auf die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zu unwirksamen Zinsanpassungsklauseln (u.a. BGH v. 06.10.2021 – XI ZR 234/20) eine Neuberechnung und Nachzahlung. Er hat eine Berechnung bei der Verbraucherzentrale Sachsen

beauftragt, die zu einer Nachzahlung von 375,68 € für jeden Vertrag geführt hat. Daneben verlangt der Antragsteller Erstattung der Kosten für die Berechnung.

Die Sparkasse lehnt die Forderung ab. Sie hat darauf hingewiesen, dass anders als in den Fällen, die Gegenstand der Urteile des Bundesgerichtshofs waren, eine qualifizierte Zinsanpassungsklausel vereinbart wurde.

II.
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Der Antragsteller hat offensichtlich keinen Anspruch auf Nachberechnung und Nachzahlung von Zinsen. Die Sparkasse hat die Verzinsung vertragsgemäß vorgenommen.

Die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zu unwirksamen Zinsanpassungsklauseln bezieht sich auf die Fälle, in denen der Prämien Sparvertrag einerseits bestimmt, dass die Grundverzinsung variabel ist, dass im Vertrag aber andererseits eine Regelung dazu fehlt, wie die Änderungen durchgeführt werden. Dass diese Verträge lückenhaft sind, weil einerseits die Klausel, dass die Einlagen veränderlich verzinst werden, einwandfrei ist, die Änderungen jedoch nicht gemäß dem über Jahre hinweg als unbedenklich erachteten Verfahren einseitig durch die Institute vorgenommen werden können, hat der BGH in einem im Februar 2004 verkündeten Urteil entschieden (BGH v. 17.02.2004 – XI ZR 140/03).

Diese Voraussetzungen sind bei den vorliegenden im Jahr 2007 abgeschlossenen Verträgen nicht gegeben, weil zu den Verträgen eine Zinsanpassungsklausel vereinbart ist, die den Vorgaben der BGH-Rechtsprechung gerecht wird.

Die als Preisvereinbarung generell zulässige Regelung zur Änderung des Sparzinssatzes ist nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (vgl. BGH v. 13.04.2010 – XI ZR 197/09) an § 308 Nr. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) zu messen. Danach muss die Klausel das erforderliche Mindestmaß an Kalkulierbarkeit möglicher Zinsänderungen aufweisen (vgl. BGH v. 13.04.2010 – XI ZR 197/09, Rn. 15). Das ist der Fall.

Die Klausel definiert einen Referenzwert für Zinsanpassungen, der sich konkreten Zins-Zeitreihen der Deutschen Bundesbank zuordnen lässt. Daraus lässt sich der Referenzzins errechnen. Dessen Veränderung kann 1:1 auf den Vertragszins übertragen werden. Die Berechnung des Referenzzinses und die Übertragung von Änderungen auf den Vertragszins sind nachvollziehbar dargestellt. Die notwendige Transparenz hat das Institut durch

die jeweilige Bekanntgabe von Änderungen der Referenzzinssätze im Preisaushang und durch die Buchungen der Gutschriften in dem Spardokument geschaffen. Mit der Vereinbarung des Verfahrens zur Zinsanpassung und des maßgebenden Referenzzinses in der Anlage zum Sparvertrag unterscheidet sich der vorliegende Sachverhalt von dem BGH-Urteil v. 17.02.2004 – XI ZR 140/03.

Soweit die Ausgestaltung der Zinsanpassungsklausel als Vertragsbestandteil der Inhaltskontrolle nach § 307 BGB unterliegt (Anpassungsintervall, Anpassungsschwelle), entsprechen die Regelungen den Vorgaben dieser Norm an Kalkulierbarkeit, Transparenz und Angemessenheit.

Die Sparkasse hat die Rechtslage zutreffend dargestellt. Auch die Schlichtungsstelle hat auf die (eindeutige) Rechtslage hingewiesen. Der Antragsteller hat auch nichts vorgetragen, was gegen die Wirksamkeit der Zinsanpassungsklausel sprechen könnte.

Nur der Vollständigkeit halber bemerke ich abschließend, dass bei unbegründeten Ansprüchen auch kein Anspruch auf Erstattung von Auslagen bestehen kann.«

1.3. Abschluss- und Vermittlungskosten eines Altersvorsorgevertrages

Seit einigen Jahren streiten sich Verbraucherschutzbundvereine mit den Sparkassen über die Zulässigkeit von Abschluss- und Vermittlungskosten bei den von einigen Sparkassen angebotenen Altersvorsorgeverträgen. Diese Verträge gliedern sich in eine Ansparphase, die mit dem sog. S-VorsorgePlus-Vertrag vereinbart wird, und eine Auszahlungsphase, die am Ende der Ansparphase von den Vertragsparteien einvernehmlich festgelegt wird. In der Ansparphase werden keine Kosten berechnet. Wird für die Auszahlungsphase eine Leibrente vereinbart, werden dem Sparer ggfs. 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 Allge-

meine Geschäftsbedingung handelt, die unwirksam ist, da sie gegen das Transparenzgebot des § 307 Absatz 1 Satz 2 BGB verstoße (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 Ansparphase ist, sondern die individuelle Vereinbarung über den Abschluss eines Rentenversicherungsvertrages für die Auszahlungsphase mit den darin nach dem Altersvorsorge-Zertifizierungsgesetz zulässigen und transparent ausgewiesenen Kosten. In dem nachfolgenden Fall erläuterte der Ombudsmann der Antragstellerin, warum sie auch keinen Anspruch auf einen Rentenversicherungsvertrag ohne Abschluss- und Vermittlungskosten hat.

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

I.
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellerin hatte bei der Sparkasse am 21. November 2006 den S-VorsorgePlus-Sparvertrag Nr. xxx abgeschlossen, der u.a. die folgende Klausel enthält:

„Ansparphase und Auszahlungsphase – Der Sparvertrag gliedert sich in eine Ansparphase und eine Auszahlungsphase, wobei die Gestaltung der Auszahlungsphase am Ende der Ansparphase von den Vertragsparteien einvernehmlich festgelegt wird.“ Die vereinbarten „Sonderbedingungen Altersvorsorgevertrag“ enthalten die Angabe „Im Falle der Vereinbarung einer Leibrente werden dem Sparer ggfs. Abschluss- und/oder Vermittlungskosten belastet.“

Die Sparkasse hat der Antragstellerin unter dem 21. August 2024 Angebote für die Auszahlungsphase gemacht. Die angebotenen Rentenverträge enthalten Abschluss-, Vertriebs- und Verwaltungskosten.

Die Antragstellerin hat das Angebot nicht angenommen. Sie verweist darauf, dass die Klausel, wonach dem Sparer im Fall der Vereinbarung einer Leibrente ggf. Abschluss- und/oder Vermittlungskosten belastet werden, nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (Urteil vom 21. November 2023, Az. XI ZR 290/22) unwirksam ist und verlangt ein Angebot für einen Rentenvertrag ohne Abschluss-, Vertriebs- und Verwaltungskosten.

Die Sparkasse lehnt es ab, Angebote für einen Rentenversicherungsvertrag ohne Abschluss- und Vermittlungskosten zu machen. Die Angebote, bei denen sie bei der Versicherung entstehende Kosten weitergibt, entsprechen den gesetzlichen Vorgaben des Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetzes (AltZertG) und seien deshalb vertragskonform. Die Antragstellerin sei nicht verpflichtet, eines ihrer Angebote anzunehmen.

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

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Die Antragstellerin kann kein Angebot verlangen, bei dem die Sparkasse die Abschluss- und Vertriebskosten für den Rentenversicherungsvertrag übernimmt. Sie hat mit ihren Angeboten vom 21. August 2024 ihre Verpflichtung aus dem Sparvertrag vom 21. November 2006 erfüllt. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.

Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs ist der Sparkasse untersagt, sich auf die Klausel „Im Falle der Vereinbarung einer Leibrente werden dem Sparer ggf. Abschluss- und/oder Vermittlungskosten belastet“ aus dem Vertrag vom 21. November 2006 zu berufen. Daraus folgt aber nicht umgekehrt eine Verpflichtung, für die Auszahlungsphase einen Vertrag mit einem Versicherungsunternehmen anzubieten, bei dem die Sparkasse die mit dem Abschluss und der Verwaltung der Versicherung verbundenen und an die Versicherung zu leistenden Kosten für die Antragstellerin übernimmt. Ein für die Auszahlungsphase abzuschließender Vertrag ist, was sich aus Nr. 2 des Sparvertrags ergibt, ein rechtlich selbständiger Vertrag. Einzelheiten regeln die einbezogenen Sonderbedingungen Altersvorsorgevertrag unter B.4.2; weitergehende Verpflichtungen ist die Sparkasse in Bezug auf einen von ihr für die Auszahlungsphase anzubietenden Rentenvertrag nicht eingegangen. Ein Sparer/eine Spa-

rerin verpflichtet sich mit dem Sparvertrag nicht, für die Auszahlungsphase einen Rentenvertrag über die Sparkasse abzuschließen. Nur wenn er oder sie der Sparkasse einen entsprechenden Auftrag erteilt, schließt diese als Beauftragte für den Sparer/die Sparerin einen Rentenvertrag mit einem Versicherungsunternehmen ab. Dabei kann die Sparkasse, die kein Versicherungsunternehmen ist, nur auf Angebote von Versicherungen zurückgreifen.

Die aus dem Vertrag vom 21. November 2006 resultierende Verpflichtung der Sparkasse beschränkt sich deshalb (auch ohne die vom Bundesgerichtshof beanstandete Klausel) darauf, einen Vertrag anzubieten, der den rechtlichen Vorgaben des Altersvorsorgeverträge-Zertifizierungsgesetzes (AltZertG) entspricht. Das ist bei dem angebotenen Vertrag für die Auszahlungsphase auch mit Blick auf die bei der Versicherung entstehenden Kosten der Fall, denn in § 2a Abs. 1 AltZertG geht der Gesetzgeber davon aus, dass der Vertragspartner mit Kosten, speziell auch mit Abschluss-, Vertriebs- sowie Verwaltungskosten belastet werden darf. Ein Angebot zum Abschluss eines Vertrags, das die Weitergabe gesetzlich zulässiger Kosten ausweist, kann keine unlautere geschäftliche Handlung i.S. der §§ 3, 3a des Unlauterer-Wettbewerb-Gesetzes (UWG) sein (a.A. LG Hechingen v. 15.10.2024 – 5 O 11/24 KfH), zumal es kostenfreie Rentenversicherungsverträge praktisch nicht gibt. Die Kosten sind entsprechend den gesetzlichen Vorgaben in den Angeboten ausgewiesen.

Ohne die vom Bundesgerichtshof beanstandete und damit unbeachtliche Klausel gelten für einen zwischen dem Sparer bzw. der Sparerin und der Sparkasse für die Auszahlungsphase 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: in) 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 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 Auf-

wand erstattungsfähig. Darin enthaltene Abschluss- und Zusatzprovisionen sind gemäß § 43 Abs. 2 Satz 2 Nr. 1 Buschstabe 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.

Die Antragstellerin ist an Angebote der Sparkasse nicht gebunden. Es steht ihr frei, von diesen keinen Gebrauch zu machen und die Auszahlungsphase bei einem anderen Unternehmen durchzuführen oder auch den Vertrag ruhen zu lassen (vgl. § 1 Abs. 1 Satz 1 Nr. 10 AltZertG). Dies entspricht auch der gesetzlichen Konzeption. Diese bezweckt ausweislich der Gesetzesbegründung (BT-Drs. 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, dann wäre dieses Defizit nicht der Sparkasse zuzurechnen. 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“.

Soweit von Ombudspersonen des Bundesverbands der Volks- und Raiffeisenbanken (BVR) eine abweichende Rechtsauffassung vertreten wird (vgl. Finanztest 2/2024, S. 36 ff.), teile ich diese nicht.

Zu dem Hinweis der Antragstellerin auf ein Tätigwerden der BaFin und das BaFin-Journal 02/2020 in der Vorkorrespondenz ist anzumerken, dass die BaFin nach einem Artikel in Finanztest (10/2024, S. 24) ein Tätigwerden in Bezug auf Altersvorsorgeverträge abgelehnt hat, weil gerichtlich noch nicht geklärt sei, was rechtens ist. «

2. Kontoführung

Am zweithäufigsten waren Schlichtungsanträge zum Themenkomplex der Kontoführung zu verzeichnen. Hierzu gingen im Berichtsjahr 2024 insgesamt 955 Schlichtungsanträge ein. Bei über 51 Millionen bei den Sparkassen geführter Girokonten und Tagesgeldkonten ist das ein verschwindend geringer Anteil.

» **Schlichtungsvorschlag:** **Die Antragstellenden akzeptieren die Kündigung der Geschäftsbeziehung.**

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellenden unterhielten bei der Sparkasse ein Girokonto (Nr. xxx) und Geldmarktkonten. Die Sparkasse hat die (gesamte) Geschäftsbeziehung mit Schreiben vom 13. März 2024 zum 15. Mai 2024 gemäß Nr. 26 Abs. 1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gekündigt und das Girokonto inzwischen geschlossen.

Zuvor hatte die Sparkasse mit Schreiben vom 27. Dezember 2023 ausgeführt, ihr sei aufgefallen, dass das Giro-

Während in den vergangenen Jahren eine Vielzahl der Schlichtungsanträge Rückerstattungsforderungen von mittels AGB-Änderungsmechanismus eingeführten und/oder erhöhten Kontoführungsentgelten betrafen (hierzu unter 2.1.), konnte im Jahr 2024 kein Schwerpunkt ausgemacht werden. Anlass für einen Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gab es aber immer wieder, wenn die Sparkasse – wie in dem nachfolgenden Fall – eine Kündigung der Geschäftsbeziehung aussprechen musste.

konto für Zahlungsvorgänge genutzt werde, die offensichtlich die Antragstellenden nicht selbst betreffen. Sollte sie weitere auffällige Transaktionen feststellen, werde sie über die Kontokündigung entscheiden. Diesen Vorwurf hat sie mit Schreiben vom 28. März 2024 wiederholt.

Die Antragstellenden haben der Kündigung widersprochen und weisen die Vorwürfe zurück.

Die Sparkasse hält an der Kündigung fest. Ihr sei Mitte 2023 aufgefallen, dass über das Konto Zahlungen abgewickelt würden, die nicht typisch für Privatkunden sind. Darüber hinaus sei (ableitend aus den Empfängerdaten bzw. dem Verwendungszweck) Zahlungsverkehr dritter Personen über das Konto der Antragstellenden abgewickelt worden.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Im Rahmen von Schlichtungsverfahren werden keine Beweiserhebungen vorgenommen (§ 8 Abs. 6 der Verfahrensordnung), sodass der Vorgang nur auf der Grundlage der Ausführungen der Beteiligten und der übermittelten Dokumente geprüft werden kann. Auf dieser Grundlage lässt sich (nur) feststellen, dass die Kündigung der Geschäftsbeziehung auf der Grundlage der Angaben der Sparkasse zu Recht erfolgt ist.

Nach § 10 des Geldwäschegesetzes (GwG) obliegen Banken und Sparkassen allgemeine Sorgfaltspflichten. Dazu gehört die Identifizierung des Vertragspartners und die Abklärung, ob der Vertragspartner für einen wirtschaftlich Berechtigten handelt.

Gemäß § 10 Abs. 1 Nr. 2 GwG müssen Kund:innen bei der Eröffnung eines Kontos eine Erklärung über die wirtschaftliche Berechtigung abgeben. In dieser Erklärung wird versichert, dass der Kontoinhaber im eigenen wirtschaftlichen Interesse handelt. Mit dieser Erklärung, die auch die Antragstellenden abgegeben haben, verpflichtet sich ein Kunde/eine Kundin, das Konto nicht für Dritte zu nutzen. Nach den Angaben der Sparkasse, denen die Antragstellenden nicht substantiiert entgegengetreten sind, hat die Sparkasse (ableitend aus den Empfängerdaten bzw. dem Verwendungszweck) festgestellt, dass über das Konto Zahlungsverkehr dritter Personen abgewickelt wurde. Diese Nutzung haben die Antragstellenden nach Angaben der Sparkasse trotz Abmahnung (zuletzt mit Schreiben vom 27. Dezember 2023) fortgesetzt.

Eine Nutzung für den Zahlungsverkehr dritter Personen, die die Sparkasse den Antragstellenden vorwirft, rechtfertigt in jedem Fall eine Kündigung der Geschäftsbeziehung. Wer entgegen den Angaben im Kontovertrag zu dem wirtschaftlich Berechtigten das Konto für Zahlungsverkehr von Dritten nutzt, verstößt nicht nur gegen die vertraglichen Vereinbarungen, sondern zugleich gegen § 10 Abs. 1 Nr. 2 GwG und zusätzlich auch gegen die in

§ 11 Abs. 6 GwG geregelte Verpflichtung, bei Transaktionen die Identität des wirtschaftlich Berechtigten offenzulegen. Die Sparkasse ist bei Transaktionen, die für Dritte vorgenommen werden, nicht in der Lage, den (tatsächlich) wirtschaftlich Berechtigten nach den gesetzlichen Vorgaben des § 10 Abs. 1 Nr. 1 und 2 GwG zu identifizieren und wird damit gehindert, ihren Sorgfaltspflichten nachzukommen, die ihr nach § 10 GwG obliegen.

Die Nutzung von Leistungen eines Kreditinstituts für vertrags- und gesetzwidrige Transaktionen ist ein Missbrauch und macht es für ein Kreditinstitut unzumutbar, die Kontoverbindung fortzuführen. Darüber hinaus ist die Sparkasse nach § 10 Abs. 9 Satz 1 und 2 GwG sogar gesetzlich verpflichtet, die Geschäftsbeziehung zu beenden, wenn sie ihren Sorgfaltspflichten nicht nachkommen kann. Das ist, wie erwähnt, der Fall, wenn ein Kunde/eine Kundin ein Konto entgegen den nach § 10 Abs. 2 Nr. 2 GwG gemachten Angaben auch für fremde Rechnung nutzt.

Weil im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens keine Beweiserhebungen vorgenommen werden, können die Angaben der Sparkasse nicht im Einzelnen überprüft werden, sodass grundsätzlich die Voraussetzungen vorliegen, unter denen nach § 6 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 der Verfahrensordnung die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden kann. Weil eine Sparkasse kein sinnvolles Interesse daran haben kann, eine funktionierende Kontoverbindung zu beenden, spricht aber alles dafür, dass die Angaben der Sparkasse nicht aus der Luft gegriffen sind und – ggfs. im Rahmen eines gerichtlichen Verfahrens, in dem Beweise erhoben werden – belegt und bewiesen werden können. Dabei kommt hinzu, dass die Sparkasse die von ihr beanstandete Nutzung vor der Kündigung im Dezember 2023 unter Hinweis auf auffällige Transaktionen abgemahnt hatte. Ich mache deshalb von der mir eingeräumten Option, die Schlichtung abzulehnen, keinen Gebrauch und empfehle, die Kündigung der Geschäftsbeziehung zu akzeptieren, eine unbelastete Geschäftsbeziehung mit einem anderen Institut zu begründen und, soweit sich Guthaben auf Sparkassenkonten befindet, mitzuteilen, auf welches Konto dieses transferiert werden soll.«

2.1. Rückerstattung von mittels AGB-Änderungsmechanismus eingeführten und/oder erhöhten Kontoführungsentgelten

Nachdem der XI. Zivilsenat des BGH am 27. April 2021 entschieden hat, dass Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) einer Bank unwirksam sind, die ohne inhaltliche Einschränkung die Zustimmung der Kund:innen zu Änderungen der AGB fingieren (Az. XI ZR 26/20), gingen in den vergangenen Jahren zahlreiche Anträge auf Durchführung eines Schlichtungs-

verfahrens, die Rückerstattungsforderungen von Kontoführungsentgelten zum Streitgegenstand hatten, ein.

Ob und in welchem Umfang ein Anspruch auf Rückzahlung der Kontoführungsentgelte besteht, wurde in der Rechtsprechung und im Fachschrifttum jedoch uneinheitlich beantwortet. Die Ombudsmänner des DSGVO vertreten hierzu – wie auch zahlreiche Instanzgerichte sowie gewichtige Stimmen im Fachschrifttum – die Ansicht, dass die seit vielen Jahren gefestigte Rechtsprechung

des VIII. Zivilsenats des BGH zur Lückenschließung im Fall unwirksamer Preisänderungsklauseln in Energielieferungsverträgen (sog. Dreijahreslösung) auf langfristige Bankverträge übertragbar sei. In diesen Fällen führt eine ergänzende Vertragsauslegung dazu, dass Kund:innen die Unwirksamkeit von Preiserhöhungen nur geltend machen können, wenn sie sie innerhalb von drei Jahren beanstandet haben (BGH VIII ZR 287/20 m.w.N.).

Am 19. November 2024 hat der für das Bankrecht zuständige XI. Zivilsenat des BGH jedoch entschieden, dass die vom VIII. Zivilsenat des BGH im Zusammenhang mit unwirksamen Preisanpassungsklauseln in Energielieferungsverträgen angewandte Dreijahreslösung nicht auf unwirksame Zustimmungsfiktionsklauseln von Banken und Sparkassen übertragbar ist. Der Umstand, dass die erhobenen Entgelte über einen Zeitraum von mehr als drei Jahren widerspruchslos gezahlt wurden, führt nicht dazu, dass die Sparkasse die Entgelte behalten darf.

In seiner Pressemitteilung vom 19. November 2024 weist der BGH darauf hin, dass Sparkassen und Banken „angesichts der bestehenden gesetzlichen Verjährungsregelungen, die eine dreijährige Verjährungsfrist vorsehen (§ 195 BGB), und angesichts der bestehenden Möglichkeit, Verträge zu kündigen, auch nicht unzumutbar belastet“ werden. In der Urteilsbegründung führt er dazu kurz aus, dass Ansprüche auf Rückzahlung rechtsgrundlos vereinnahmter Bankentgelte der regelmäßigen Verjährung von drei Jahren unterliegen (Rn. 24) und verweist auf sein Senatsurteil vom 9. Juli 2024 – XI ZR 44/23. In der Entscheidung vom 9. Juli 2024 hat der BGH eine Verschiebung des Verjährungsbeginns auf den Zeitpunkt der Kenntnis der Unwirksamkeit einer AGB-Regelung

verneint. Daher ist davon auszugehen, dass der BGH auch hinsichtlich der Entgelterstattungsansprüche von der dreijährigen Regelverjährung gemäß §§ 195, 199 Abs. 1 BGB – ohne Korrektur des Verjährungsbeginns – ausgeht. Da die Sparkassen nach dem Urteil des BGH vom 27. April 2021 in großem Umfang die Zustimmung ihrer Kund:innen zu den aktuellen AGB und Entgelten eingeholt haben, dürfte auch künftig kaum mehr mit Schlichtungsanträgen zu diesem Themenkomplex zu rechnen sein.

2.2. Pfändungsschutzkonto

Schlichtungsanträge zum Pfändungsschutzkonto kamen im Jahr 2024 wieder etwas häufiger vor. Hierzu gingen im Berichtszeitraum insgesamt 101 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 1.500,00 Euro je Kalendermonat gewährt. Besondere Verpflichtungen (z. B. gesetzliche Unterhaltspflichten) oder einmalige Sozialleistungen können zu einer Erhöhung dieses geschützten Betrages führen. Über die Erhöhungsbeträge ist gegenüber dem Kreditinstitut ein Nachweis durch Vorlage einer Bescheinigung gemäß § 903 ZPO zu führen. In dem nachfolgenden Fall stritten die Verfahrensbeteiligten um einen Betrag, der von der Sparkasse an einen Pfändungsgläubiger ausgekehrt worden ist, bevor die Antragstellerin den Nachweis gemäß § 903 ZPO erbracht hat.

» **Schlichtungsvorschlag:** **Die Antragstellerin verfolgt ihre Forderungen gegenüber der Sparkasse nicht weiter.**

I.

Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Für die Antragstellerin ist bei der Sparkasse ein Pfändungsschutzkonto (P-Konto) eingerichtet. Der Freibetrag für das Konto liegt bei 2.061,43 Euro. Am 27.06.2024 wurde auf dieses Konto von der Bundesagentur für Arbeit eine Bürgergeld-Nachzahlung i.H.v. 3.997,66 Euro überwiesen. Das den Freibetrag überschießende Guthaben wurde gesperrt. Für Juli 2024 wurde der Antragstellerin das gesperrte Guthaben in Höhe des Freibetrags freigegeben, der überschießende Betrag i.H.v. 1.085,97 Euro war gesperrt. Am 02.08.2024 wurden aus dem gesperrten Guthaben an einen Pfändungsgläubiger 702,46 Euro ausgekehrt. Nach Hinweis in einem Telefonat mit der

Sparkasse am 01.08.2024 hat die Antragstellerin eine am 05.08.2024 ausgestellte Bescheinigung nach § 903 Abs. 1 ZPO hinsichtlich der Bürgergeld-Nachzahlungen der Sparkasse am 07.08.2024 übermittelt.

Die Antragstellerin ist der Ansicht, dass der Pfändungsbetrag i.H.v. 702,46 Euro nicht hätte ausgekehrt werden dürfen. Denn sie hätte Zeit gehabt, die Bürgergeld-Nachzahlung im Laufe von 3 Monaten zu verbrauchen, so dass mithin erst Ende September ein verbleibendes den Freibetrag überschießendes Guthaben hätte ausgekehrt werden dürfen. Im Übrigen seien Bürgergeld-Nachzahlungen generell nicht pfändbar. Dass es sich bei der Überweisung von 3.997,66 Euro um eine solche unpfändbare Zahlung gehandelt habe, sei der Sparkasse bekannt gewesen.

Die Sparkasse ist der Ansicht, rechtens gehandelt zu haben. Dies gilt auch für die weitere Beschwerde der

Antragstellerin, dass sie Verfügungen der Antragstellerin im Rahmen des im August 2024 bestehenden Guthabens nicht ausgeführt habe; denn dieses Guthaben sei im Hinblick auf weitere offene Forderungen des Pfändungsgläubigers nach wie vor gesperrt.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Für die Antragstellerin ist bei der Sparkasse ein P-Konto nach Maßgabe von § 850k ZPO eingerichtet. Nach § 899 Abs. 1 S. 1 ZPO wird der monatliche Freibetrag gemäß § 850c Abs. 1 i.V.m. Abs. 4 ZPO nicht von der Pfändung durch Gläubiger erfasst; allein der den Freibetrag übersteigende Teil des gepfändeten Guthabens unterliegt dem Pfändungsbeschluss. Unerheblich ist, woher die monatlichen Gutschriften stammen (Arbeitslohn, Rente, Sozialleistungen usw.). Die Sparkasse führt keine „Umsatzkontrolle“ durch, sondern hat sich nur an den Freibetragsgrenzen zu orientieren.

Im Hinblick auf den Freibetrag der Antragstellerin i.H.v. 2.061,43 Euro hat die Sparkasse diese gesetzlichen Voraussetzungen hier unstreitig beachtet.

Zum Freibetrag hinzuzurechnen sind jedoch auch Erhöhungsbeträge gemäß § 902 ZPO. Bei den Bürgergeld-Nachzahlungen i.H.v. 3.997,66 Euro handelt es sich um solche Erhöhungsbeträge. Doch darf die Sparkasse auch materiell unpfändbare Sozialleistungen an den Pfändungsgläubiger auskehren, solange kein Nachweis gemäß § 903 ZPO erbracht wurde (Zöllner/Seibel ZPO 35. Aufl. 2024 § 903 Rn. 2), mithin hier die von der Antragstellerin der Sparkasse erst am 07.08.2024 vorgelegte Bescheinigung. Dies gilt gemäß § 904 Abs. 4 ZPO auch für Nachzahlungen (Zöllner/Seibel ZPO 35. Aufl. 2024 § 904 Rn. 6), und zwar auch dann, wenn die Sparkasse

erkannt hat oder erkennen konnte, dass es sich bei den Nachzahlungen um unpfändbare Sozialleistungen handelte.

Dies bedeutet: Die Sparkasse hat den Erhöhungsbetrag gemäß § 903 Abs. 4 ZPO ab dem zweiten auf die Vorlage der Bescheinigung folgenden Geschäftstag zu beachten (Prütting/Gehrlein/Ahrens ZPO 15. Aufl. 2023 § 903 Rn. 30). Bis zu diesem Zeitpunkt konnte sie ein den Freibetrag überschreitendes Guthaben auf dem P-Konto der Antragstellerin an den Pfändungsgläubiger auskehren. Allerdings darf diese Auszahlung gemäß § 900 Abs. 1 ZPO erst nach Ablauf des dem Tag der Gutschrift folgenden Monats erfolgen (befristete Auszahlungssperre), mithin erst im August 2024. Bis zu diesem Zeitpunkt hätte die Antragstellerin durch Erbringen eines Nachweises die Erhöhungsbeträge vor dem Gläubigerzugriff schützen können. Da dies nicht geschehen ist, erfolgte die Auskehrung am 02.08.2024 mithin rechtmäßig.

Die von der Antragstellerin vorgebrachte „3-Monats-Verbrauchsregelung“ kommt hier nicht zur Anwendung. Die maßgebliche Vorschrift des § 899 Abs. 2 ZPO erfasst den Fall, dass Guthaben bis zur Höhe des Pfändungsfreibetrags im laufenden Monat (hier: Juni 2024) nicht aufgebraucht worden war; dieses Guthaben ist in den folgenden drei Monaten zusätzlich zum Freibetrag pfändungsfrei und kann verbraucht werden (Prütting/Gehrlein/Ahrens ZPO 15. Aufl. 2023 § 899 Rn. 11 ff). Zwar gilt die Regelung gemäß § 902 S. 2 ZPO auch für Erhöhungsbeträge (Zöllner/Seibel ZPO 35. Aufl. 2024 § 902 Rn. 9), doch nur dann, wenn der Sparkasse durch Vorlage gemäß § 903 ZPO nachgewiesen ist, dass die Erhöhung zum Freibetrag hinzuzurechnen ist. Dieser Nachweis lag hier – wie ausgeführt – nicht rechtzeitig vor.

Die Sparkasse hat sich mithin korrekt verhalten. «

2.3. ZKG-Basiskonto

Streitigkeiten rund um das Basiskonto liegen hingegen weiterhin auf einem sehr niedrigen Niveau. Lediglich 24 Schlichtungsanträge zum Basiskonto gingen im Berichtsjahr 2024 in der Schlichtungsstelle ein. Davon erledigten sich 11 Schlichtungsanträge ohne Zutun der Ombudsmänner – großenteils dadurch, dass die Sparkassen in ihren Stellungnahmen erklärten, das gewünschte Girokonto einzurichten oder die Kontokündigung zurückzunehmen. Die Ombudsmänner mussten im Berichtsjahr lediglich in neun Fällen tätig werden. Dabei wurden vier Verfahren

zugunsten der Antragstellenden und vier Schlichtungsverfahren zugunsten der Sparkassen entschieden. In einem Verfahren musste der Ombudsmann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens hingegen ablehnen, da bereits ein Verwaltungsverfahren gemäß den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht anhängig war. Vier Schlichtungsanträge zum ZKG-Basiskonto gingen in den letzten Tagen des Jahres 2024 ein und konnten bis zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts noch nicht abschließend bearbeitet werden.

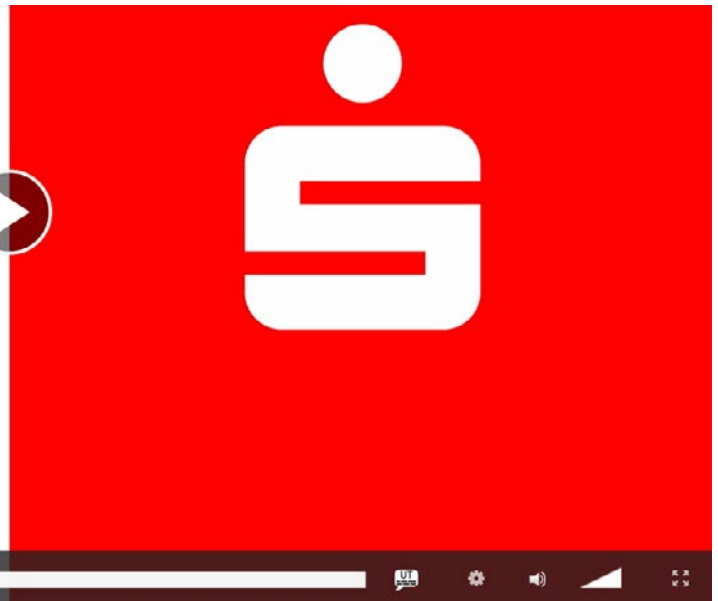
3. Zahlungsverkehr

Im Bereich des Zahlungsverkehrs gingen im Jahr 2024 insgesamt 798 Schlichtungsanträge und damit 23 Prozent aller Anträge ein. Anlass für Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens waren nach wie vor Online-Banking-Schadensfälle, auch wenn die Anzahl der Fälle – wohl aufgrund wirkender Betrugspräventionsmaßnahmen – erfreulicherweise zurückgegangen ist.

Trotz verschiedener Aufklärungsmaßnahmen lassen sich arglose Kund:innen durch betrügerische Aktivitäten

nach wie vor dazu verleiten, vertrauliche Zugangsdaten zum Online-Banking an betrügerisch handelnde Dritte herauszugeben, so dass diese die hohen technischen Sicherheitssysteme der Sparkassen umgehen und Zahlungsvorgänge von den Konten der Kund:innen auslösen können. Die Sparkassen warnen auf ihren Internetseiten unter „Aktuelle Sicherheitswarnungen des Computer-Notfallteams der Sparkassen-Finanzgruppe“ stets aktuell vor den neuesten Betrugsmaschen und veröffentlichen – auch in den sozialen Medien – Hinweise und Erklärungsvideos.

**Ob online oder am
Telefon – bleiben Sie
wachsam.**



Die Warnmeldungen der Sparkassen haben zu einer stärkeren Sensibilisierung der Kund:innen geführt und bereits zahlreiche Betrugsfälle verhindert. Bedauerlicherweise fallen einige Kund:innen jedoch immer noch auf derartige Betrügereien herein. Sie geben dann ihre Zugangsdaten für das Online-Banking auf Phishing-Webseiten ein und Aufträge ohne die notwendige Prüfung der tatsächlichen Beauftragung frei. Die erforderliche Freigabe wird dabei häufig durch Social Engineering am Telefon erschlichen, indem sich die betrügenden Personen als Mitarbeitende der Sparkassen ausgeben. Da es sich dabei um grob fahrlässige Verletzungen

gesetzlicher und vertraglicher Sorgfaltspflichten handelt, steht einem evtl. Anspruch des Zahlers auf Gutschrift des verfügbaren Betrags aus § 675u Satz 2 BGB ein korrespondierender Schadensersatzanspruch gleicher Höhe aus § 675v Abs. 3 BGB gegenüber, mit dem die Sparkasse aufrechnen kann.

In dem nachfolgendem Schlichtungsfall versucht der Ombudsmann, der Antragstellerin auf eher anschauliche Weise zu erklären, warum die Sparkasse nicht verpflichtet ist, den eingetretenen Schaden (mit) zu tragen.

» **Schlichtungsvorschlag:**
Die Antragstellerin verfolgt ihren Anspruch gegen die Sparkasse nicht weiter.

I.
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellerin trägt vor:

Am 21.08.2023 wurde sie um 15:58 Uhr auf ihrem Handy angerufen. Das Display zeigte die eingespeicherte Nummer der Sparkasse an. Da sie die Nummer kannte, nahm sie den Anruf an. Sie wurde bereits mehrfach wegen diverser Sachen von ihrer Sparkasse kontaktiert. Zuletzt wegen einer sich ändernden Versicherung, die sie bei der Sparkasse abgeschlossen hatte. Mit genau der gleichen Telefonnummer wurde da angerufen. Sie konnte im Fall vom 21.08.2023 nicht erkennen, wer sich am anderen Ende befand. Sie war absolut gutgläubig und habe niemals einen Verbrecher auch nur ansatzweise angenommen. Es meldete sich ein von der Stimme her junger Mann. Er stellte sich sehr höflich als Bankmitarbeiter und Betreuer ihres Homebankings bei der Sparkasse vor. Sein Name sei Robin Kopp. Er müsse sie darauf aufmerksam machen, dass in ihrem Postfach auf der Sparkassenseite mehrere Informationen für sie lägen, die sie noch nicht gelesen hätte. Das müsse sie aber tun, sonst könne sie kein Homebanking mehr machen. Die genaue Story kriegt die Antragstellerin nicht mehr zusammen. Da sie am 21.08.2023 im Ausland gearbeitet hat, bekam sie einen ziemlichen Schreck, da sie ihr Homebanking regelmäßig nutzt. Daher geriet sie gleich in Panik. Ihr erster Gedanke war: „Mist, jetzt bist Du im Ausland und kannst keine Überweisungen machen.“ Sie sagte ihm, dass sie keine Zeit für ihn hätte, da sie zu tun habe, was auch stimmte. Sie erklärte ihm weiterhin, dass sie nie irgendwelche Sachen lese, die in einem Postfach liegen, da sie das nicht interessiert. Wer ihr was schicken will, soll das per Brief-Post machen. Er habe sich nicht aus der Ruhe bringen lassen und sie eingelullt. Sie habe keine Ahnung, wie er das schaffte. Er hielt sie lange am Telefon. Selbst als ein Anruf bei ihr einging, den sie beruflich unbedingt annehmen musste, kam er nicht aus der Ruhe. Er meinte: „Kein Problem, Frau ..., ich rufe Sie gleich nochmal zurück.“ Was er tatsächlich tat. Er ließ nicht locker. Damit er sie endlich in Ruhe lassen sollte, nahm die Antragstellerin das Gespräch nochmal an, was sie inzwischen für einen Fehler hält. Die Antragstellerin erklärt, sie wisse nicht, was der mit ihr gemacht hat. Sie habe auf jeden Fall keinen Link oder irgendwas anklicken müssen. Daran erinnert sich die Antragstellerin. Irgendwann meinte er dann: „So, nun ist alles erledigt. Morgen können Sie dann wieder ganz normal ihre Bankgeschäfte machen.“ Er gab der Antragstellerin dann seine (fingierte) Mailadresse und meinte noch: „Wenn Sie Probleme haben, schreiben Sie bitte. Oder rufen Sie mich an. Meine Telefonnummer haben Sie ja. Am nächsten Tag kam die Antrag-

stellerin dann nicht mehr in ihr Konto rein und überblickte auf einmal die Sache. Sie rief sofort bei der Sparkasse in Berlin an und sah sich vor vollendete Tatsachen gestellt. Ihre Konten, privates wie geschäftliches, waren leerräumt. Hinzu kamen zwei Unterkonten, die die Antragstellerin für Steuerrücklagen nutzte.

Die Antragstellerin sei vollkommen geschockt gewesen und habe sich noch nicht davon erholt. Neben dem finanziellen Verlust kamen die ganzen Ärgernisse der Rücklastschriften auf sie zu. Hinzu kamen Flugreisen, die sie nach Berlin machen musste, um mit der Sparkasse alles zu regeln. Der Gesamtschaden, der ihr widerfahren ist, liege weit höher als die Summe, die die Sparkasse festgestellt hat. Hinzu kommen Verunsicherung in Sachen Homebanking und das Gefühl, das einem von der Sparkasse vermittelt werde, dass man als Opfer „selbst dran schuld sei“.

Als Opfer dieser Schandtat fühle sich die Antragstellerin von der Sparkasse auf das Niveau des Täters / der Täter verfrachtet. Sie kann nicht nachvollziehen, warum man in solch einer Situation keine Hilfe, sondern noch Ablehnung erfährt? Die Raffinesse der Täter werde immer ausgefeilter, was den Banken bekannt sei. Als einfacher Kunde einer Bank habe man überhaupt keine Chance gegen solche Taten.

Die Antragstellerin bittet um Hilfe. Die Show des Herrn, der sich Robin Kopp nannte, sei perfekt gewesen. Sie wäre niemals auf den Gedanken gekommen, dass man sie vorführt und ihre Konten gleichzeitig leerräumt. Mit ihrem Schlichtungsantrag begehrt die Antragstellerin von der Sparkasse, den Schaden in Gesamthöhe von 7.930 € zu erstatten.

Die Sparkasse lehnt eine Schadenstragung ab. Die Zahlungsvorgänge seien vom Online-Banking-Zugang der Antragstellerin aus angewiesen und mittels der auf sie registrierten PushTAN-Verbindung freigegeben worden. Am 21.08.2023 erfolgte eine Rücksetzung der PushTAN-Verbindung mittels Zugangsdaten Online Banking, Kartenummer und Geburtsdatum. Mit dem in Anschluss an die Rufnummer der Antragstellerin übersandten Link konnte ein neues Gerät registriert werden. Der Beweis des ersten Anscheins spreche bei störungsfreiem Betrieb für die Autorisierung, was Wiedergutschrift ausschließe.

Hilfsweise trägt die Sparkasse vor, dass die Antragstellerin durch die Verletzung von Sorgfalts- und Anzeigepflichten die schädlichen Verfügungen durch die Kriminellen erst ermöglicht hat.

Zur Ergänzung des Sach- und Rechtsvortrages nehme ich auf die Stellungnahme der Sparkasse vom 29.12.2023 Bezug.

II.

Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Ich will die Antragstellerin nicht mit einer Paragraphendarlegung weiter nerven. Sie fühlt sich schon genügend als Opfer, das sie auch ist. Aber ich muss festhalten, nicht Opfer der Sparkasse. Sie hat der Anzeige der Telefonnummer der Sparkasse auf ihrem Display vertraut. Leider kann nahezu jede beliebige Telefonnummer, auch die der Sparkasse und sogar die der Polizei, „eingespiegelt“ werden, ohne dass die berechtigten Inhaber der jeweiligen Rufnummer etwas dagegen tun können. Und diesen Umstand muss man inzwischen zum Allgemeinwissen rechnen.

Ich will auch nicht insistieren und fragen, ob sie der ihr unbekannte Namen des Betreuers ihres Homebanking nicht misstrauisch hätte machen müssen. Sie ist in Panik geraten, im Ausland plötzlich ohne Zahlungsmöglichkeit dazustehen. Diese Panik ist keine Schande. Sogar ein ehemaliger Justizminister und Professor der Strafrechtswissenschaft ist durch einen etwas anders gelagerten Anruf in Panik versetzt worden, bis nur eine Handbreit vor den Eintritt immensen Schadens. In dieser Situation hat die Antragstellerin Dinge, sicherheitsrelevante Informationen, gutgläubig mitgeteilt, die zusammengeriebt den Schlüssel zu ihren Konten ergaben. Das ist bitter und ich kann aus langer strafrechtlicher Erfahrung die psychologischen Reaktionen, die die Antragstellerin schildert und unter denen sie leidet, durchaus nachvollziehen.

Aber die Sparkasse ist nicht gehackt worden und auch nicht das IT-System des Sparkassen-Online-Banking, was letztendlich auf das Gleiche hinaus käme. Wäre das so, müsste die Sparkasse umgehend und unbürokratisch, wie die Antragstellerin schreibt, Wiedergutmachung leisten.

Dass man kriminologisch das, was der Antragstellerin widerfahren ist, „Social Engineering“ nennt, hilft der Antragstellerin nichts. Es zeigt auf, dass kein elektronischer „Einbruch“, kein „Hacking“ erfolgte. Aber es zeigt die Macht des Wortes, des smarten und endlos gedulden und freundlichen, allerdings nur vermeintlichen, Sparkassenmitarbeiters. Die Antragstellerin kann – nachvollziehbar – nicht mehr nachvollziehen, wie es dem Täter gelungen ist, sie so über den Tisch zu ziehen, sprich: zum Reden zu bringen. Betrüger haben Fähigkeiten, andere Menschen dahin bringen zu können, wo die nie hinwollten und sich nie haben vorstellen können, durch irgendjemanden dorthin gebracht werden zu können. Das hat aber wieder nichts damit zu tun, dass die Sparkasse Kunden durch ein überkomplexes System überfordere und deshalb für alle eintretenden Schäden geradestehen müsste.

Mein Verständnis für die Antragstellerin und die Notlage, in die sie geraten ist, wenn ich „nur“ an die Unterkonten mit den Steuerrückstellungen denke, hilft ihr nichts. Aber aus Rechtsgründen kann ich der Sparkasse nicht vorschlagen, einen Schaden zu tragen, für den sie nicht verantwortlich ist. Das hat auch mit einem komplizierten Regelwerk oder veralteten Verträgen nichts zu tun.

Bildlich gesprochen: Sie hat den Trickdieb in ihre Wohnung gelassen, weil sie dessen Worten glaubte, von der Hausverwaltung geschickt zu sein und eine Wasserleitung, die zu platzen droht, abdichten zu müssen – der aber unerkannt nichts anderes im Sinn hatte, als in unbemerktem Augenblick Bargeld und Schmuck an sich zu bringen. Das ist weder einer ellenlangen Hausordnung zuzuschreiben noch einer Hausverwaltung, die – aus Sicht der Wohnungseigentümer oder Mieter – sich nur zu oft um alles Mögliche kümmert, nur um das nicht, um was sie sich kümmern sollte. «

4. Kreditgeschäft

Schlichtungsanträge im Bereich der Kreditgeschäfte sind im Vergleich zum Vorjahr wieder gestiegen. Hierauf entfielen im Berichtsjahr 2024 insgesamt 509 Anträge. Ein Großteil dieser Schlichtungsanträge ging aber erst am letzten Tag des Jahres per E-Mail in der Schlichtungsstelle ein – gestellt von einer großen Verbraucherschutzkanzlei und wohl allein zur Hemmung der Verjährung etwaiger Ansprüche. Gegenstand aller Anträge ist 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 fraglich ist, ob ihnen die beabsichtigte Hemmungswirkung überhaupt zukommen kann. Wie die Verfahren

letztlich ausgegangen sind, wird dem Tätigkeitsbericht des nächsten Jahres vorbehalten bleiben müssen.

Das Thema Widerruf von Darlehensverträgen spielte im Berichtsjahr ansonsten keine Rolle. Anlass für Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens waren eher die von den Sparkassen erhobenen Entgelte für einen Darlehensjahreskontoauszug bei Immobilien-Verbraucherdarlehen. Dabei verweisen die Antragstellenden häufig auf Internetseiten von Verbraucherschützern, die jedoch keine Aktualisierung erfahren. In dem nachfolgenden Beispielsfall bezog sich der Antragsteller beispielsweise auf eine von einer Verbraucherzentrale erstrittene landgerichtliche Entscheidung, die jedoch längst durch das zuständige Oberlandesgericht kassiert worden ist.

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

I.
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Antragsteller verlangt von der Sparkasse Erstattung eines jährlichen „Darlehenspreises“ von 12,50 €; insgesamt 112,50 € (angegebener Streitwert). Er hält das Entgelt für unzulässig.

Die Sparkasse lehnt die Forderung ab. Es handele sich um das vereinbarte Entgelt für den Darlehensjahreskontoauszug nebst Zinsbescheinigung. Die Erhebung des Entgelts sei zulässig.

II.
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Ein Rückforderungsanspruch besteht nicht, weil die Vereinbarung von Kontoauszugspreisen, auch wenn sie über Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) in einen Vertrag einbezogen werden, zulässig ist.

Der Bundesgerichtshof (BGH) hat mit Urteil vom 07.06.2011 (XI ZR 388/10) entschieden, dass Darlehenskontoführungsgebühren nicht gemäß einer allgemeinen Preisklausel berechnet werden können.

Diese Grundsätze sind auf Preise für Jahreskontoauszüge nicht anwendbar. Der BGH hat die Vereinbarung von Darlehenskontoführungsgebühren als eine unzulässige

Preisnebenabrede angesehen, wenn sie über AGB in den Vertrag einbezogen werden. Eine unzulässige Preisnebenabrede liegt nach der Rechtsprechung des BGH nur bei der Vereinbarung von Entgelten vor, die nicht für echte Gegenleistungen zu zahlen sind, sondern mit denen der Klauselverwender allgemeine Betriebskosten, Aufwand für die Erfüllung gesetzlich oder nebenvertraglich begründeter eigener Pflichten oder für sonstige Tätigkeiten auf den Kunden abwälzt, die der Verwender im eigenen Interesse erbringt (vgl. BGH v. 13.05.2014, XI ZR 170/13 und XI R 405/12; v. 28.10.2014, XI ZR 348/13, WM 2014, 2261). Die Vereinbarung von Entgelten für echte Gegenleistungen ist dagegen eine Preishauptabrede, die keiner Inhaltskontrolle nach §§ 307 ff. BGB unterliegt.

Diese Voraussetzungen liegen bei Jahreskontoauszügen vor. Es besteht keine gesetzliche Pflicht, Darlehensnehmern Jahreskontoauszüge zu übersenden, denn der Kreditvertrag begründet keine Auskunfts- und Rechenschaftspflichten nach §§ 666, 675 BGB. Damit handelt es sich bei der Übersendung von Jahreskontoauszügen um eine echte Gegenleistung und um die Festlegung eines Preises für eine von der Sparkasse angebotene Leistung (vgl. OLG Karlsruhe v. 09.07.2012 – 14 U 41/12, WM 2013, 224; v. 14.12.2021 – 14 U 53/21). Das OLG Karlsruhe hat in dem rechtskräftigen Urteil vom 14.12.2021 die anderslautende Entscheidung des Landgerichts Konstanz aufgehoben und die von der Sparkasse in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendete Klausel „Weitere Kosten: Preis für Darlehensjahreskontoauszug in Höhe von zur Zeit 20,00 EUR p.a.“ als wirksam angesehen. «

5. Wertpapiergeschäft

Der Anteil von Schlichtungsanträgen im Bereich des Wertpapiergeschäfts ist nach wie vor sehr gering und lag im Jahr 2024 mit nur 139 Vorgängen bei lediglich vier Prozent aller Schlichtungsverfahren. Davon betrafen 53 Schlichtungsverfahren die Anlageberatung, 44 Verfahren die Abwicklung von Wertpapiergeschäften und 42 Verfahren die Depotführung.

» **Schlichtungsvorschlag:**
Die Sparkasse schreibt dem Antragsteller 193,00 € gut.

I.
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Der Antragsteller erbat am 18.10.2023 den Rückruf seines Sparkassen-Beraters, der aber durch eine Fortbildung am sofortigen Rückruf verhindert war. Der vorgezeichnete Rückruf erfolgte am 19.10. durch eine Kollegin, die den Antragsteller wegen telefonischer Order zum Verkauf von Wertpapieren weiterleitete. Dieses Gespräch mit Auftragserteilung am 19.10. um ca. 10 Uhr oder 10.15 Uhr wurde mit ausdrücklichem Einverständnis des Antragstellers durch die Sparkasse aufgezeichnet. Als aktueller Kurswert der Papiere wurde dem Antragsteller 31.905,00 € genannt.

Der Verkauf erfolgte am Folgetag, dem 20.10., mit einem Verkaufserlös von 31.712,00 €.

Der Antragsteller hat von der Sparkasse erfolglos die Gutschrift der Kursdifferenz zwischen 19.10. und 20.10. i.H.v. 193,00 € verlangt sowie die Möglichkeit, das aufgezeichnete Gespräch zu hören. Diese Anliegen verfolgt der Antragsteller mit seinem Schlichtungsantrag weiter.

Die Sparkasse hat in Hinblick auf den verzögerten Rückruf 19./20.10 kulanzeig die Zahlung von 87,23 € angeboten. Ich gehe davon aus, dass dieser Betrag über die 31.712,00 € erzielt worden wäre, wäre der Verkaufsauftrag am Tag des ersten Anrufes, 18.10., erfolgt. Auf dieses Angebot ist der Antragsteller nicht eingegangen; eine Gutschrift ist deshalb unterblieben.

Eine Überprüfung der Sprachaufzeichnung habe ergeben, dass die Aussage, der aktuelle Kurswert sei als Verkaufserlös zugesichert worden, nicht bestätigt wurde.

In dem nachfolgenden Fall stritten die Verfahrensbeteiligten um den Inhalt eines telefonisch erteilten Verkaufsauftrages und über den durch den zwischenzeitlichen Kursrückgang niedrigeren Verkaufserlös, dessen Differenz zum vermeintlich zugesicherten Verkaufserlös der Antragsteller von der Sparkasse begehrte. Der Ombudsmann schlug die Erstattung der Kursdifferenz vor; der Schlichtungsvorschlag wurde von der ohnehin vergleichsbereiten Sparkasse angenommen.

II.
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Die Sparkasse ist ohne Anerkenntnis einer Rechtspflicht bereit, dem Antragsteller eine Kursdifferenz wegen verzögerten Rückrufes 18./19.10. zu erstatten. Ich schlage der Sparkasse vor, den Antragsteller so zu stellen, als ob die Papiere am 19.10. auch tatsächlich verkauft worden wären, d.h. ihm zum am 20.10. erzielten Verkaufserlös weitere 193,00 € gutzuschreiben.

Der Internetveröffentlichung der S-Communication Services GmbH unter <https://www.sparkasse.de/pk/produkte/sparen-und-anlegen/geld-anlegen/wertpapiere.html> enthält zur Frage: Wie lange dauert es, Wertpapiere zu verkaufen? die Antwort: Verkaufs-Orders werden in der Regel sofort ausgeführt. Die Buchungen von Konto (Cash) und Depot (Wertpapiere) dauern dabei meistens wenige Sekunden bis etwa eine Stunde.

Ich kann deshalb nicht erkennen, weshalb die Wertpapiere erst am folgenden Tag veräußert wurden mit der Folge eines geringeren Erlöses.

Sollte der Antragsteller unter den gegebenen Umständen noch auf die Möglichkeit bestehen, das aufgezeichnete Auftragsgespräch sich anzuhören, sollte die Sparkasse ihm diese Möglichkeit einräumen. Die Aufzeichnung ist gesetzlich vorgeschrieben. Wenn der Antragsteller mit der Aufzeichnung nicht einverstanden gewesen wäre, hätte die Auftragserteilung nicht auf diesem Kommunikationsweg, also telefonisch, erfolgen können. Sie fand mit seiner ausdrücklichen Zustimmung statt und dient auch dem Schutz seiner Interessen. Hieraus erwächst das Recht zur „Inaugenscheinnahme“, besser gesagt zum „Anhören“. «

6. Sonstiges

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

» **Schlichtungsvorschlag:**
Die Antragstellerin verfolgt ihre Forderung gegen die Sparkasse nicht weiter.

I.
Der Schlichtung liegt folgender Sachverhalt zugrunde:

Die Antragstellerin hat seit Juli 2009 bei der Sparkasse ein in deren Filiale G. befindliches Schrankfach (Fach Nr. 81) gemietet. Nach dem bei der Sparkasse geführten Besuchsprotokoll hat die Antragstellerin das Fach am 27. Oktober 2023 kurz nach 11 Uhr aufgesucht. Zwei weitere Besuche der Antragstellerin sind für den 20. März gegen 15 Uhr und den 21. März 2024 gegen 10:30 Uhr aufgezeichnet. Das Schrankfach wird geöffnet durch den Einsatz eines Vor-Schlüssels und sodann eines der beiden der Antragstellerin bei Beginn des Mietvertrags ausgehändigten Schlüssel. Der Vor-Schlüssel ist im Besitz der Sparkasse und wird durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter der Sparkasse zusammen mit dem/der sein/ihr Fach besuchenden Mieter(in) zum Fach gebracht und dort verwendet. Allein mit dem Vor-Schlüssel lässt sich das Schrankfach ebenso wenig öffnen wie allein mit dem Mieter-Schlüssel. In der Geschäftsstelle G. hat die Sparkasse vom 22. Mai 2023 bis Anfang Januar 2024 Bauarbeiten ausführen lassen. Die Schließfächer waren nur nach Voranmeldung und in Begleitung eines Mitarbeitenden erreichbar.

Nach ihrem Besuch am 20. März 2024 hat die Antragstellerin bei der Sparkasse geltend gemacht, dass aus dem Fach 81 beim letzten Besuch am 27. Oktober 2023 noch im Fach befindliche und dort belassene Wertgegenstände und auch etwa 10.000 € an Bargeld verschwunden seien. Sie habe nur noch eine Versicherungspolice und einen leeren Umschlag gefunden. Die Sparkasse hat sich außer Stande gesehen, zu diesem Verlust Aufklärungshilfe zu leisten. Nach dem Empfinden der Antragstellerin wurde sie damit allein gelassen.

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

II.
Der Schlichtungsvorschlag beruht auf folgenden Erwägungen:

Das Anliegen der Antragstellerin ist angesichts der bei der Schließfachöffnung am 20. März 2024 eingetretenen Bestürzung der Antragstellerin ohne weiteres nachvollziehbar. Allerdings sollte die Antragstellerin auch bedenken, dass seitens der Sparkasse gestellte Fragen, welche sie als deplatziert empfunden hat, aus der Sicht eines Außenstehenden nicht unangebracht sind. Die Sparkasse kann kaum mehr als geschehen zur Aufklärung der das Schrankfach 81 betreffenden Vorgänge beitragen. Zwar verwaltet sie das Gebäude, in dem die Schrankanlage installiert ist, so dass der Zugang dorthin nur in Abstimmung mit der Sparkasse möglich ist. Das bedeutet jedoch nicht, dass die Sparkasse für den Inhalt eines Fachs bzw. für dessen Verbleib im Fach einzustehen habe, sofern der Mieter nichts entnimmt. Der Sparkasse obliegen im Rahmen des Mietvertrags Schutzmaßnahmen dahin gehend, dass die Fächer von außen her sicher sind. Dazu gehört neben baulichen Ausstattungen und Zugangssicherungsvorkehrungen des Schließfachraums und des Zugangs zu den einzelnen Fächern die Organisation des Schließfach-Besuchs so, dass sichergestellt ist, dass nur der Mieter / die Mieterin auf die im Fach befindlichen Gegenstände zugreifen kann. In diesen Punkten kann ich auf der Basis der Ausführung der Beteiligten keine der Sparkasse zuzurechnenden Mängel erkennen. Das Zugangssystem mittels Vor- und Fachschlüssel schließt den (nicht gewaltsamen) Zugriff Dritter auf das Fach aus. Es wird auch aufgezeichnet, wer wann sich zum jeweiligen Schrankfach begeben hat. Die baulichen Schutzvorkehrungen waren den Ausführungen der Sparkasse zufolge trotz der Bauarbeiten in 2023/2024 offenbar nicht beeinträchtigt. Das wird dadurch bestätigt, dass die Antragstellerin nichts zu Spuren berichtet, welche auf einen gewaltsamen Zugriff auf das Fach 81 schließen lassen. Daher vermag ich nichts zu erkennen, was seitens der Sparkasse noch die Aufklärung des Vorgangs befördern könnte, so dass ich der Antragstellerin nur raten kann, ihre Forderung gegen die Sparkasse nicht weiter zu verfolgen. «

V. Resonanzen

” Ich möchte mich für die schnelle und für mich positive Schlichtung im o.g. Verfahren ganz herzlich bei Ihnen bedanken. Ich bin froh, dass der Streitfall gütlich beendet werden konnte. “

” Aus meiner Sicht ist das Vertrauensverhältnis insofern wieder hergestellt und da möchte ich mich ausdrücklich auch für Ihre Arbeit bedanken. “

” Vielen Dank für Ihre gute Nachricht. Ich möchte mich auch noch einmal ganz herzlich bei allen Beteiligten Mitarbeitern/*innen der Schlichtungsstelle für ihre große Unterstützung bedanken! “

” Vielen Dank für die von Ihnen geleistete Arbeit. “

” Das Schlichtungsverfahren ist Dank Ihrer Hilfe zu meiner vollsten Zufriedenheit verlaufen. Ich bedanke mich recht herzlich für Ihr Engagement und wünsche Ihnen alles Gute. “

” Vielen Dank an Sie und das gesamte Team der Schlichtungsstelle für Ihre großartige Unterstützung und herzliche Grüße aus Bremen! “

” Ich bedanke mich sehr für Ihre Hilfe und Bemühungen rund um meinen Fall. Hätte nicht erwartet, dass alles in so kurzer Zeit und zu meiner Zufriedenheit geregelt werden konnte. “

” Wir bedanken uns ebenfalls für Ihre hervorragende Arbeit. “

” Hiermit möchte ich mich recht herzlich bei Ihnen bedanken, dass Sie mich sehr erfolgreich gegenüber der Sparkasse unterstützt haben. “

” Danke für das positive Ergebnis und auch für die Eindeutigkeit der Schlichtungsbegründung. “

” VIELEN Dank für Ihre erfolgreiche Intervention! “

” Ich bedanke mich sehr bei Ihnen für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens. “

” Wir bedanken uns bei der Schlichtungsstelle und beim Ombudsmann für die große Unterstützung. Ohne diese Hilfe wäre eine Einigung mit der Sparkasse nicht erreicht worden. Wir werden diese Form der Streitbeilegung weiterempfehlen. Vielen Dank! “

” An dieser Stelle möchte ich mich bei Ihnen für Ihr Tätigwerden und bei der Sparkasse für ihr faires Verhalten bedanken. “

VI. (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.

VII. 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). Das Netz wurde auf Initiative der Europäischen Kommission im Jahr 2001 geschaffen. Seitdem treffen sich die Mitglieder des FIN-NET in regelmäßigen Abständen zum Erfahrungs- und Gedankenaustausch.



Die Zusammenarbeit der FIN-NET-Mitglieder ermöglicht es Verbraucher:innen, bei grenzüberschreitenden Fällen schnellen Zugang zum zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsverfahren zu erlangen. So können sich Verbraucher:innen, die mit einem Finanzdienstleister eines anderen Landes im Streit liegen, an eine Schlichtungsstelle in ihrem Herkunftsland wenden. Diese Stelle unterstützt die Verbraucher:innen sodann bei der Ermittlung der für sie zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsstelle. Weitere Informationen über das FIN-NET einschließlich einer Übersicht der FIN-NET-Mitglieder sind unter http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_de.htm abrufbar.

Im Berichtsjahr 2024 erreichten die Schlichtungsstelle beim DSGV sieben grenzüberschreitende Beschwerden als zuständiges System. Diese sieben 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 Abberufungsgründen 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 Verbandsklageregister 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 Begehren 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 DSGVO 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 Begehren 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 DSGVO in der jeweils gültigen Fassung.

§ 14 Tätigkeits- und Evaluationsbericht

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

Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 Unterlassungsklagengesetz

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.

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

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg e.V.

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

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e. V.

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

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.

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

Bundesverband der Privaten Banken e.V.

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

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.

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

Bundesverband Investment und Asset Management e. V.

Büro der Ombudsstelle des BVI
Unter den Linden 42
10117 Berlin
Telefon 030 6449046-0
www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e. V.

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

Deutsche Bundesbank

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

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

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

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

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

Leitung:

Jana Hähnel
Rechtsanwältin und Mediatorin

Referentinnen:

Kamilla Wölfe, 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

David Ausserhofer (S. 3, 7 – 13)
Sparkassen-Bilderwelt (Cover)

Redaktionsschluss

28. Januar 2025

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.

