

Schlichtungsstelle bei
der Deutschen Bundesbank

Tätigkeitsbericht 2017

Deutsche Bundesbank
Schlichtungsstelle
Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt am Main

Telefon: 069 2388-1907
Telefax: 069 7090-9099-01
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de
Internet: www.bundesbank.de

Nachdruck nur mit Quellenangabe gestattet.
Abgeschlossen am 03. Januar 2018

Der Tätigkeitsbericht wird aufgrund von § 20 der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren vom 5. September 2016 (Finanzschlichtungsstellenverordnung - FinSV, BGBl. I S. 2140) veröffentlicht.

Er wird an Interessenten kostenlos abgegeben.

I. Gesetzliche Grundlagen	4
Behördliche Verbraucherschlichtungsstelle	4
UKlaG und FinSV sowie VSBG.....	4
Streitschlichtung im Finanzbereich	5
Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle beim Zentrum für Schlichtung e.V.	5
II. Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	7
Kompetenz	7
Ablehnung einer Schlichtung.....	8
Anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen	9
III. Organisation der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	10
Geschäftsstelle	10
Schlichter	10
Webseite und Merkblatt	10
IV. Ablauf des Schlichtungsverfahrens	11
Einreichung des Antrags	11
Vorverfahren	11
Schlichtungsverfahren	12
Hemmung der Verjährung	13
Kosten des Verfahrens	13
Vertraulichkeit	13
Beendigung des Verfahrens	13
V. Statistischer Jahresrückblick	14
Schlichtungsanträge	16
Allgemeine Anfragen.....	17
Abgabe an die zuständige Schlichtungsstelle	17
Ablehnung	17
Verfahrensausgänge	18
Verfahrensdauer	18
Grenzüberschreitende Streitigkeiten	19
Angaben zu etwaigen besonderen Problemstellungen pp. (§ 4 Abs. 1 Nrn. 2-4 VSBIInfoV)	19
VI. Inhaltliche Schwerpunkte und Schlichtungssprüche	20
Verbraucherdarlehen	20
Zahlungsdienste	24
Zahlungskontengesetz	42
VII. Grenzüberschreitendes Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum (FIN-NET)	45
VIII. Anhang	47

I. Gesetzliche Grundlagen

Behördliche Verbraucherschlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank wurde bereits im Jahre 1999 eingerichtet.¹ Sie ist seit der grundlegenden gesetzlichen Neuordnung der außergerichtlichen Streitschlichtung mit Wirkung vom 1. April 2016 eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle.² Sie wird in der vom Bundesamt für Justiz veröffentlichten Liste der in Deutschland anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen und in der von der Europäischen Kommission veröffentlichten Liste der europaweit anerkannten Schlichtungsstellen geführt (www.bundesjustizamt.de > Verbraucherschutz bzw. <https://webgate.ec.europa.eu/odr> > Streitbeilegungsstellen).

Ihr sachlicher Zuständigkeitsbereich ist gesetzlich festgelegt. Als Auffangschlichtungsstelle ist sie nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

UKlaG und FinSV sowie VSBG

Die Einrichtung und die Zuständigkeit sind in § 14 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) geregelt. Die näheren Einzelheiten der Organisation und des Verfahrens ergeben sich aus der ab 01. Februar 2017 geltenden Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV).³

Daneben gilt – soweit diese Rechtsvorschriften keine abweichende Regelungen treffen – das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (§ 1 Abs. 1 Satz 2 VSBG).⁴

¹ § 29 Abs. 1 AGB-Gesetz in der Fassung des Überweisungs-gesetzes vom 21. Juli 1999 (BGBl. I S. 1642)

² § 14 UKlaG in der Fassung des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254)

³ BGBl. I 2016 S. 2140

⁴ BGBl. I 2016 S. 254

*Streitschlichtung im
Finanzbereich*

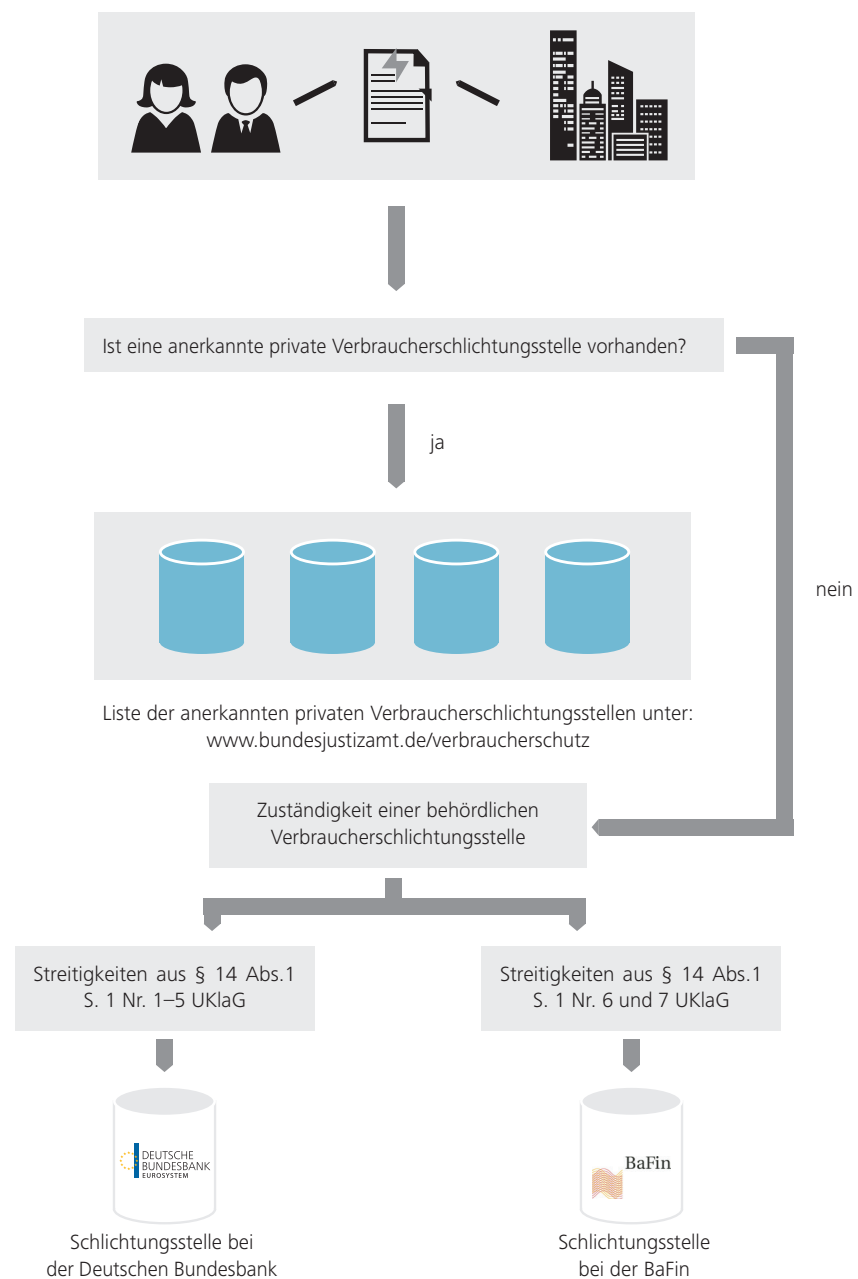
In Deutschland wird die außergerichtliche Streitschlichtung im Finanzbereich grundsätzlich von privaten Verbraucherschlichtungsstellen wahrgenommen. Hat sich ein Unternehmen keiner dieser Schlichtungsstellen angeschlossen, kann sich der Antragsteller bei Streitigkeiten in den Sachbereichen Verbraucherkredite und deren Vermittlung, Zahlungsdienste, Zahlungskontengesetz, E-Geld und Fernabsatzgeschäfte von Finanzdienstleistungen an die behördliche Verbraucherschlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank wenden, die als Auffangschlichtungsstelle tätig wird.

Bei Streitigkeiten aus dem Bereich des Kapitalanlagegesetzbuchs und sonstiger Bankgeschäfte und Finanzdienstleistungen kann sich der Antragsteller an die behördliche Verbraucherschlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden, sofern das betroffene Unternehmen von ihr beaufsichtigt wird. Es existiert damit eine umfangreiche, branchenspezifische Streitschlichtung.

*Allgemeine
Verbraucher-
schlichtungsstelle
beim Zentrum für
Schlichtung e.V.*

Für einen Verbraucher besteht deshalb im Finanzbereich nur in Ausnahmefällen Bedarf, das Angebot der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle beim Zentrum für Schlichtung e.V. in Anspruch zu nehmen.

Die Organisation der Streitschlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen wird in nachfolgender Grafik dargestellt:



II. Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Kompetenz

Die Schlichtungsstelle ist gemäß § 14 Abs. 1 Satz 1 Nrn. 1 - 5 UKlaG (siehe Abschnitt VIII: Anhang) zuständig für Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Anwendung

- der Vorschriften betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen (§§ 312c ff des Bürgerlichen Gesetzbuches)
- der Vorschriften über Verbraucherdarlehen und sonstige Finanzierungshilfen sowie deren Vermittlung (§§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des Bürgerlichen Gesetzbuchs sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch)
- der Vorschriften über Zahlungsdiensteverträge in
 - den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches
 - der EG-VO 924/2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der EG-VO 2560/2001⁵
 - den Vorschriften der VO-EU 260/2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der EG-VO 924/2009⁶
 - den Vorschriften der VO-EU 2015/751 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge
- der Vorschriften bezüglich der Ausgabe und des Rücktauschs von E-Geld (§ 2 Absatz 1a Satz 3 und § 23b des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) sowie
- der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln.

⁵ Geändert durch Art. 17 VO-EU 260/2012

⁶ Geändert durch VO-EU 248/2014

*Ablehnung einer
Schlichtung*

Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist nach § 6 Abs. 1 S. 1 der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) abzulehnen, wenn

- kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
- die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
- wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
- bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren gem. den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem derartigen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
- wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
- die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
- die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
- der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Schlichter kann die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ablehnen, wenn

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

*Anerkannte private
Verbraucher-
schlichtungsstellen*

Anträge gegen Unternehmen, die an einem Schlichtungsverfahren vor einer anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen, sind unmittelbar an diese Verbraucherschlichtungsstellen zu richten.

Eine Liste der anerkannten deutschen Verbraucherschlichtungsstellen findet sich unter: **www.bundesjustizamt.de/Verbraucherschutz**.

Die europaweit anerkannten Schlichtungsstellen sind unter:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr> > Streitbeilegungsstellen gelistet.

Ist für einen Antrag auf ein Schlichtungsverfahren nach § 14 Unterlassungsklagengesetz eine andere Verbraucherschlichtungsstelle zuständig, wird der Antrag an die jeweilige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

III. Organisation der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Die Schlichtungsstelle ist am Sitz der Deutschen Bundesbank in Frankfurt a. M. eingerichtet. Sie besteht aus den Schlichtern sowie der Geschäftsstelle.

Geschäftsstelle

Die Geschäftsstelle ist Anlaufstelle für Anträge und Anfragen. Sie führt das Schlichtungsverfahren durch und unterstützt die Schlichter. Die Geschäftsstelle ist mit zwei Mitarbeiterinnen besetzt. Sie kann unter den auf Seite 2 genannten Kontaktwegen erreicht werden.

Schlichter

Als Schlichter waren im Berichtsjahr tätig:

- Bundesbankdirektor Jörn Kellmann
- Bundesbankdirektor Thomas Lo
- Bundesbankdirektor Dr. Ernst-Wilhelm Nöll

Die Schlichter haben die Befähigung zum Richteramt. Sie verfügen über langjährige Erfahrung in der rechtlichen Beratung und Vertretung der Deutschen Bundesbank. Vor ihrer Bestellung sind die Verbände des Kreditgewerbes und die Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) beteiligt worden. Die Amtsdauer der Schlichter beträgt drei Jahre. Die gegenwärtige Amtsperiode läuft vom 1. April 2015 bis zum 31. März 2018. Die Schlichter sind in ihrer Tätigkeit unabhängig und neutral. Die Geschäftsverteilung ist in einer Geschäftsordnung festgelegt.

Webseite und Merkblatt

Die Informationen zur Schlichtungsstelle und ihrem Verfahren sind auf der Webseite www.bundesbank.de/schlichtungsstelle veröffentlicht. Auf Anfrage werden die Informationen auch in Textform übermittelt (**Merkblatt „Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank“**). Das Merkblatt kann auch über die Webseite heruntergeladen werden.

■ IV. Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Einreichung des Antrags

Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens, Stellungnahmen und sonstige Mitteilungen sind in Textform (z. B. Schreiben, E-Mail, Fax) unter Beifügung der zum Verständnis des Sachverhalts erforderlichen Unterlagen zu übermitteln.

Der Antragsteller hat zu versichern, dass die in § 7 Abs. 1 S. 4 der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) genannten Ablehnungsgründe nicht vorliegen.

Die Verfahrenssprache ist Deutsch. Die Parteien können sich in dem Verfahren vertreten lassen, hierzu ist eine schriftliche Bevollmächtigung vorzulegen.

Vorverfahren

Ist die Schlichtungsstelle nicht zuständig oder liegt ein sonstiger Ablehnungsgrund vor, lehnt der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.

Ist die Schlichtungsstelle zuständig, wird der Eingang des Antrags schriftlich bestätigt. Fehlen Angaben oder Unterlagen, wird der Antragsteller verbindlich aufgefordert, diesen Mangel innerhalb eines Monats zu beseitigen. Nach Fristablauf wird die Durchführung des Verfahrens vom Schlichter abgelehnt.

Zulässige Anträge werden an den Antragsgegner mit der Aufforderung weitergeleitet, innerhalb von einem Monat Stellung zu nehmen.

Die Stellungnahme wird dem Antragsteller durch die Geschäftsstelle zugeleitet. Dieser hat die Möglichkeit, sich innerhalb eines Monats dazu schriftlich zu äußern, wenn dem Antrag nicht abgeholfen wird.

*Schlichtungs-
verfahren*

Hat sich der Antrag nicht erledigt, legt die Geschäftsstelle den Vorgang dem zuständigen Schlichter vor. Der Schlichter trifft seine Entscheidung anhand der im bisherigen Verfahren vorgelegten Unterlagen. Er kann ergänzende Stellungnahmen der Parteien oder Auskünfte einholen. Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden angetreten werden. Eine mündliche Anhörung findet nicht statt.

Der Schlichter unterbreitet den Parteien spätestens 90 Tage nach Vorlage aller für das Schlichtungsverfahren notwendigen Informationen einen am geltenden Recht ausgerichteten schriftlichen Schlichtungsvorschlag nebst einer Begründung.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur verbindlich, wenn er von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen ab Zugang durch eine Erklärung in Textform angenommen wird. Die Parteien sind zur Annahme des Schlichtungsspruchs nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Nach Ablauf der Frist teilt die Geschäftsstelle den Parteien das Ergebnis mit. Das Verfahren ist damit beendet.

Kommt es nicht zu einer Einigung, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über den erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs. 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet.

<i>Hemmung der Verjährung</i>	Mit dem Eingang der Antrags bei der Schlichtungsstelle wird die Verjährung gehemmt, wenn der Antrag demnächst bekannt gegeben wird (§ 204 Abs. 1 Nr. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuchs). ⁷
<i>Kosten des Verfahrens</i>	Das Schlichtungsverfahren ist für Verbraucher kostenfrei. Auslagen (z. B. Rechtsanwaltskosten, Porto und Telefonkosten) werden nicht erstattet. Von dem am Verfahren beteiligten Unternehmen ist grundsätzlich ein Entgelt von 200 Euro zu erheben (§ 10 Abs. 2 FinSV)
<i>Vertraulichkeit</i>	Die Schlichter und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind zur Verschwiegenheit über das Schlichtungsverfahren verpflichtet.
<i>Beendigung des Verfahrens</i>	Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.

⁷ Eingefügt durch Artikel 6 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), in Kraft getreten am 26. Februar 2016.

V. Statistischer Jahresrückblick

Statistische Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV		2017
(in absoluten Zahlen)		
Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt) – davon:		285
Zahlungsdienste		97
Verbraucherdarlehen		126
Wertpapiere		10
Geldanlagen		17
sonstige		35
Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)		252
Anzahl der Anträge, die nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden		58
Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge (insgesamt) – davon:		77
1.	es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	28
2.	die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig	40
3.	wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	1
4.	bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 - 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden	0
5.	wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien	0
6.	die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	4
7.	die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	1
8.	der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	2
9.	eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	1
10.	Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	0

Anzahl der Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat (§ 7 Abs. 2 FinSV)		7
Anzahl der Verfahren, die sich durch Anerkennung oder Erfüllung durch den Antragsgegner oder in sonstiger Weise erledigt haben		59
Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben		6
Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren, in denen die Parteien den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben		45
durchschnittliche Dauer der Verfahren, die im Berichtsjahr beendet wurden (in Tagen)		
1.	Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	41
2.	Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	167
	bei der Berechnung wurden folgende Konstellationen nicht berücksichtigt:	
	Ablehnungsentscheidungen nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV	
	aufgrund Antragsrücknahme vorzeitig beendete Verfahren nach § 7 Abs. 2 S. 1 FinSV	
	Anerkenntnis oder Erfüllung durch den Antragsgegner oder in sonstiger Weise erledigt	
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)		n/a
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)		n/a
Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt)		10

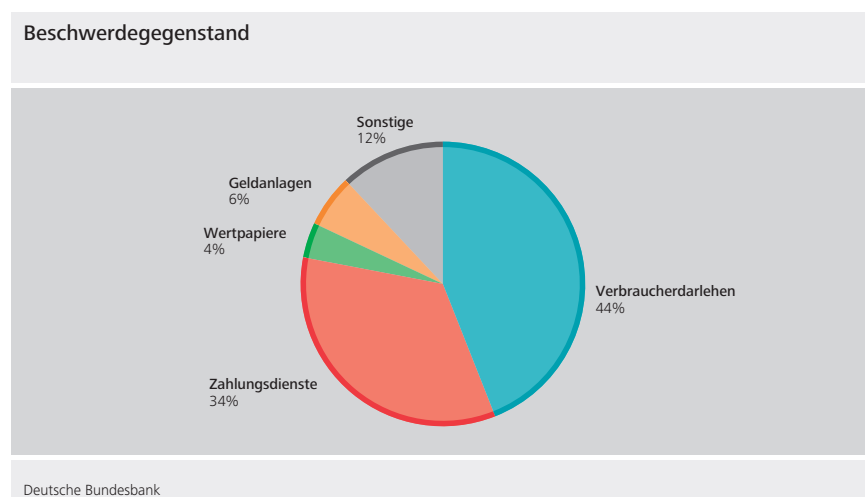
*Schlichtungs-
anträge*

Im Jahr 2017 wurden 285 Anträge neu eingereicht. Das Antragsvolumen ist damit im Vergleich zum Vorjahr leicht angestiegen. Daneben waren noch 35 Anträge aus dem Vorjahr zu bearbeiten. Daraus ergibt sich die Gesamtzahl von 320 Anträgen.

Im Berichtsjahr konnten insgesamt 252 Anträge abschließend bearbeitet werden.

68 Verfahren waren zum Jahresende noch in Bearbeitung. Davon wurden 31 Anträge erst am 31.12.2017 gestellt.

Inhaltlich bezogen sich die Streitigkeiten - wie in dem nachstehenden Diagramm dargestellt - ganz überwiegend auf Verbraucherdarlehen einschließlich Darlehensvermittlung und auf Zahlungsdienste. Nähere Ausführungen zu diesen Sachgebieten finden sich im nachfolgenden Abschnitt dieses Berichts.



*Allgemeine
Anfragen*

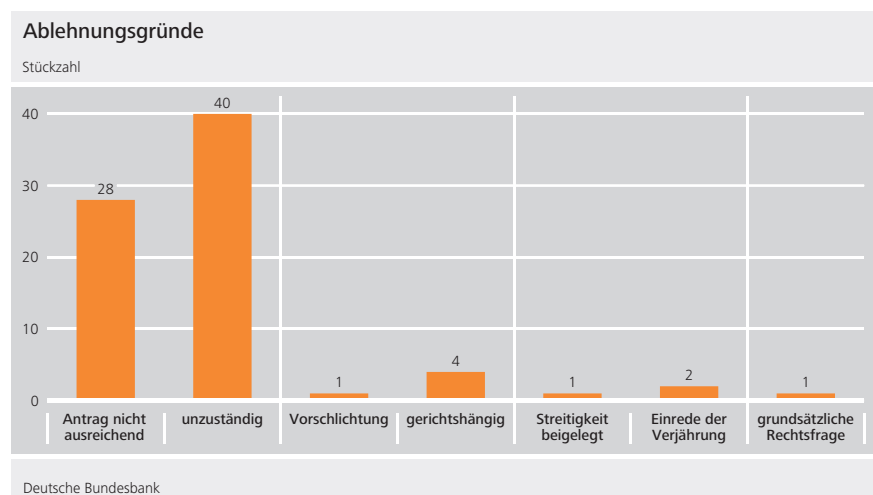
Neben den förmlichen Anträgen gingen bei der Schlichtungsstelle zahlreiche telefonische und schriftliche Anfragen namentlich zur Zuständigkeit und zu den Modalitäten des Schlichtungsverfahrens ein. Auf eine statistische Erfassung dieser Anfragen wurde verzichtet.

*Abgabe an die
zuständige
Schlichtungsstelle*

In 58 Fällen nahm der Antragsgegner am Schlichtungsverfahren einer anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstelle teil. Die betreffenden Anträge wurden - wie in der Finanzschlichtungsstellenverordnung vorgesehen - an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

Ablehnung

In insgesamt 77 Fällen musste die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden. Die Ablehnungsgründe sind in dem nachstehenden Diagramm näher untergliedert.



*Verfahrens-
ausgänge*

Die übrigen 117 Verfahren, die in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fielen, gingen wie folgt aus:

7 Anträge wurden durch die Antragsteller zurückgenommen.

15 Anträge erledigten sich im Vorverfahren durch Abhilfe des Unternehmens.

44 Anträge erledigten sich auf sonstige Weise, insbesondere durch die Erläuterung der Rechtslage.

In 6 Verfahren wurde der Schlichtungs- oder Vergleichsvorschlag durch die Parteien angenommen.

In 45 Fällen sind die Verfahren ergebnislos geblieben, da die Beteiligten den Schlichtungsvorschlag nicht innerhalb der gesetzlichen Frist von sechs Wochen angenommen haben.

Verfahrensdauer

In den im Berichtsjahr beendeten Verfahren wurde der Schlichtungs- oder Vergleichsvorschlag durchschnittlich innerhalb von 41 Tagen nach Vorlage der vollständigen Beschwerdeakte, d.h. nach Eingang der Erwidерung des Antragsstellers oder Ablauf der Frist zur Erwidерung, an die Beteiligten übermittelt.

Die gesamte Verfahrensdauer vom Antragseingang bis zur Beendigung des Verfahrens betrug durchschnittlich 167 Tage, wobei die Verfahrensdauer neben der Bearbeitungszeit maßgeblich auch von den gesetzlich vorgegebenen Stellungnahmefristen bestimmt wird.

Zur Ermittlung des Wertes wurden vorzeitig beendete Verfahren, etwa Ablehnungsentscheidungen oder Einigungen im Vorverfahren nicht einbezogen.

*Grenzüber-
greifende
Streitigkeiten*

10 Anträge, die im Berichtsjahr eingegangen sind, bezogen sich auf grenzübergreifende Streitigkeiten, d. h. auf Verfahren, bei denen entweder der Antragsteller oder der Antragsgegner nicht in Deutschland wohnhaft oder niedergelassen waren.

*Angaben zu etwaigen
besonderen Problem-
stellungen pp.
(§ 4 Abs. 1
Nrn. 2-4 VSBlInfoV)*

Die eingereichten Schlichtungsanträge lassen keine Rückschlüsse auf systematisch bedingte oder auf signifikant häufig auftretende Problemstellungen zu. Es ergaben sich auch keine Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.

VI. Inhaltliche Schwerpunkte und Schlichtungssprüche

Verbraucherdarlehen

Im Bereich der Verbraucherdarlehen lag der Schwerpunkt der Schlichtungsanträge bei dem Widerruf von Kreditverträgen. Hierbei wurde gerügt, dass die in dem Verbraucherdarlehensvertrag enthaltene Widerrufsinformation nicht den gesetzlichen Anforderungen entspreche, so dass die Widerrufsfrist nicht wirksam in Lauf gesetzt worden sei und ein Widerruf deshalb noch möglich sei.

Weitere Beschwerden betrafen Störungen bei der Abwicklung der Darlehen (z. B. die Höhe der Mahngebühren oder der vereinbarten Zinsen, Kündigungen wegen Zahlungsverzug oder Umfinanzierungen und Bereitstellungszinsen). Beschwerden zu Kreditbearbeitungsgebühren traten nur noch vereinzelt auf.

Schlichtungsspruch

Verbraucherdarlehensvertrag, Widerruf

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Die Beteiligten streiten darüber, ob ein Verbraucherdarlehensvertrag von der Beschwerdeführerin noch wirksam widerrufen werden kann.

Die Beteiligten schlossen im Oktober 2010 einen Darlehensvertrag. Der Darlehensvertrag hat eine Laufzeit von 84 Monaten und ist auf einem Vertragsmuster der Beschwerdegegnerin erstellt worden. Eine Widerrufsinformation befindet sich auf Seite 3 des Darlehensvertrages.

Die Beschwerdeführerin hält die Widerrufsinformation für fehlerhaft. Diese sei nicht zu entziffern und auch nicht besonders kenntlich gemacht worden, weshalb sie den Darlehensvertrag mit Schreiben vom 30.06.2016 widerrufen habe.



IV. Widerrufsbelehrung

Nach Auffassung der Beschwerdegegnerin entspricht die Widerrufsinformation den gesetzlichen Vorgaben.

Der Beschwerdeführerin steht kein Widerrufsrecht mehr zu.

Die gesetzlichen Anforderungen für eine Widerrufsinformation ergeben sich aus § 495 Abs. 2 BGB in Verbindung mit Artikel 247 § 6 Abs. 2 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses maßgeblichen Fassung.

Nach Artikel 247 § 6 Abs. 2 Satz 3 EGBGB genügt die Widerrufsinformation den gesetzlichen Anforderungen jedenfalls dann, wenn der Verbraucherdarlehensvertrag eine Vertragsklausel „in hervorgehobener und deutlich gestalteter Form“ enthält, die dem Muster nach der Anlage 6 (heute Anlage 7) zum EGBGB entspricht (sogenannte Gesetzlichkeitsfiktion).

Anpassungen oder Veränderungen des Musters sind nur in einem sehr engen Rahmen möglich, ohne dass die Gesetzlichkeitsfiktion verloren geht. Es kommt deshalb für die Frage eines Widerrufsrechts entscheidend darauf an, ob die Widerrufsinformation in dem zwischen den Parteien geschlossenen Darlehensvertrag sowohl in der Gestaltung als auch inhaltlich dem gesetzlichen Muster der Anlage 6 zu Artikel 247 § 6 Abs. 2 EGBGB entspricht.

Die Widerrufsinformation im Darlehensvertrag entspricht im Wortlaut vollständig dem gesetzlichen Muster und wird im Darlehensvertrag durch eine Umrandung hervorgehoben. Sie wurde von der Beschwerdeführerin gesondert unterschrieben. Eine Abweichung vom gesetzlichen Muster wurde bei der Überschrift hinsichtlich der Platzierung (seitlich vom Text) vorgenommen. Inhaltlich wurde die Überschrift „Widerrufsinformation“ nach einem Schrägstrich mit dem Zusatz „Widerrufsbelehrung versicherte Person“ ergänzt. Diese Abweichungen sind jedoch unerheblich, da die Widerrufsinformation durch eine schwarze Umrandung hervorgehoben wird und sich die seitliche Überschrift hinreichend deutlich auf die Widerrufsinformation bezieht.

Der Bundesgerichtshof hat in einem Urteil vom 12.07.2016 bestätigt, dass bei einer vollständigen inhaltlichen und gestalterischen Übernahme des gesetzlichen Musters, bei der keine eigene inhaltliche Bearbeitung vorgenommen wird, die Widerrufsbelehrung wirksam erfolgt ist (BGH, Urteil vom 12.07.2016 – XI Z R 567/15).

Im Ergebnis ist die Beschwerdeführerin über ihr Widerrufsrecht bei Abschluss des Darlehensvertrages wirksam informiert worden. Die Widerrufsfrist von 14 Tagen ist damit abgelaufen. Ein Widerruf des Darlehensvertrages ist nicht mehr möglich.



Schlichtungsspruch

Darlehensvermittlungsvertrag, fehlerhafte Beratung

Den Beteiligten wird folgender Vorschlag unterbreitet:

Der Beschwerdegegner zahlt an die Beschwerdeführer zur Abgeltung aller Ansprüche aus der Darlehensvermittlung für eine Immobilienfinanzierung pauschal 2.000,00 Euro.

Die Beschwerdeführer machen gegenüber dem Beschwerdegegner Schadensersatzansprüche wegen fehlerhafter Beratung bei einer Darlehensvermittlung geltend.

Der Beschwerdegegner ist als Darlehensvermittler tätig. Die Beschwerdeführer wandten sich an ihn, um Angebote für die Finanzierung einer Immobilie zu erhalten. Hierfür wollten sie insgesamt 350.000,00 Euro an Darlehen aufnehmen und von dieser Summe 50.000,00 Euro als KfW-Darlehen für ein „KfW-Effizienzhaus 55“ finanzieren. Auf Vermittlung des Beschwerdegegners schlossen die Beschwerdeführer letztlich einen Darlehensvertrag über 380.000,00 Euro ab. In diesem Darlehensvertrag ist kein KfW-Darlehen vorgesehen.

Der Beschwerdegegner erklärte, dass die Beantragung eines KfW-Darlehens in Höhe von 50.000,00 Euro vor Baubeginn rechtlich nicht möglich sei. Der Betrag könnte als Nachfinanzierung über die KfW deklariert werden.

Die Beschwerdeführer tragen vor, dass sie auf Vorschlag des Beschwerdegegners ein Darlehen über den gesamten Finanzierungsbetrag abgeschlossen hätten, um zunächst die günstigen Zinssätze zu sichern. Die Beantragung eines KfW-Darlehens sollte dann anschließend erfolgen.

Diesbezüglich habe der Beschwerdegegner sie dann in der Folgezeit hingehalten. Letztlich hätten sie die Information erhalten, dass das Kreditinstitut gar keine Finanzierungen mit einem KfW55-Darlehen angeboten habe. Da die nachträgliche Umwandlung eines Teils des abgeschlossenen Darlehens in ein KfW-Darlehen nicht mehr möglich sei, verlangen sie den Ersatz des finanziellen Schadens, der ihnen durch die Nichtberücksichtigung eines KfW-Darlehens entstanden sei.

Die Beschwerde ist zumindest teilweise begründet. Der abgeschlossene Darlehensvertrag der Beschwerdeführer ist durch Vermittlung des Beschwerdegegners zustande gekommen. Damit ist zwischen den Parteien ein Darlehensvermittlungsvertrag i. S. der §§ 655a ff. BGB abgeschlossen worden. Bei Darlehensvermittlungsverträgen bestehen für den Vermittler umfangreiche Informations- und Beratungspflichten gegenüber den Darlehensnehmern.

Die Beschwerdeführer haben ihren Wunsch nach einer Finanzierung der Darlehenssumme in Höhe von 50.000,00 Euro als KfW-Darlehen mehrfach sehr deutlich gemacht. Die KfW gewährt Kredite aus dem Programm für Energieeffizientes Bauen ausschließlich über Banken, Sparkassen und Versicherungen (sogenannte Finanzierungsinstitute), welche für die von ihnen durchgeleiteten Kredite der KfW auch die Haftung übernehmen müssen. Der Antrag auf ein KfW-Darlehen muss deshalb immer bei einem Finanzierungsinstitut gestellt werden. Kreditinstitute sind nicht verpflichtet, eine Finanzierung mit einem KfW-Darlehen anzubieten. Sie übernehmen die Weiterleitung eines Antrags an die KfW zusammen mit der Übernahme der Haftung für das Darlehen in der Regel deshalb nur als Bestandteil einer Gesamtfinanzierung.

Das KfW-Darlehen hätte demnach in diesem Fall über das Kreditinstitut im Zusammenhang mit der dort abgeschlossenen Finanzierung beantragt werden müssen. Hierüber hätte der Beschwerdegegner die Beschwerdeführer informieren müssen. Wenn die Behauptung der Beschwerdeführer zutrifft, dass die Bank zum Zeitpunkt des Abschlusses des Darlehensvertrages keine Finanzierungen mit einem KfW-Effizienzhaus 55-Darlehen angeboten hat, sind die Beschwerdeführer vom Beschwerdegegner hinsichtlich des gewünschten KfW-Darlehens fehlerhaft beraten worden. Auch die vom Beschwerdegegner vorgeschlagene nachträgliche Umschuldung eines Teils des Darlehens in ein KfW-Darlehen wäre nur unter dem Mitwirken der Bank möglich, da weder die Beschwerdeführer noch der Beschwerdegegner direkt einen Antrag bei der KfW auf ein Förderdarlehen stellen können.

Die vom Beschwerdegegner vorgeschlagene „Nachfinanzierung“ ist weder in den Bedingungen der KfW noch im Kreditvertrag mit der Bank vorgesehen.

Die KfW-Effizienzhausdarlehen bieten nicht nur günstige Zinssätze. Sie beinhalten auch einen Tilgungszuschuss, im vorliegenden Fall von 5 % der Darlehenssumme. Bei der von den Beschwerdeführern gewünschten Darlehenssumme entspricht dies einem Tilgungszuschuss in Höhe von 2.500,00 Euro.

Der Beschwerdegegner hat seine Informationspflichten aus dem Darlehensvermittlungsvertrag verletzt und die Beschwerdeführer falsch beraten. Diese Pflichtverletzung hat der Beschwerdegegner auch zu vertreten. Sie führt zu einem Schadensersatzanspruch nach § 280 Abs. 1 BGB. Durch den Abschluss eines Darlehensvertrages über die komplette Finanzierungssumme ohne den Einbau eines möglichen KfW-Darlehens mit Tilgungszuschuss ist den Beschwerdeführern ein Schaden in Höhe des entgangenen Tilgungszuschusses für ein KfW-Darlehen entstanden.

Zu Vermeidung eines Rechtsstreits und den damit für beide Seiten verbundenen Darlegungs- und Beweisrisiken sowie dem Prozesskostenrisiko wird den Parteien empfohlen, den Streit durch einen Vergleich beizulegen, bei dem der Beschwerdegegner zur Abgeltung aller Ansprüche aus der Darlehensvermittlung an die Beschwerdeführer einen Betrag in Höhe von 2.000,00 Euro zahlt.

Zahlungsdienste

Im Bereich der Zahlungsdienste bezog sich etwa ein Drittel der Schlichtungsanträge auf Kreditkartengeschäfte. Streitgegenstand waren etwa die Kündigung des Kartenvertrags durch den Kartenemittenten und die Zahlungsmodalitäten (Zahlung der fälligen Beträge in voller Höhe oder Ratenzahlung).

Weitere Schwerpunkte waren Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kündigung des Girokontos oder der gesamten Geschäftsbeziehung, der Ablehnung der Kontoeröffnung (kein Basiskonto) und im Zusammenhang mit der Pfändung von Girokonten oder Pfändungsschutzkonten (P-Konten).

Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag, Nichteinhaltung der Pfändungsfreigrenzen



Den Beteiligten wird folgender Vorschlag für eine Einigung unterbreitet:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an den Beschwerdeführer zur Abgeltung aller Schadensersatzansprüche im Zusammenhang mit der Nichtbeachtung von Pfändungsfreigrenzen beim Pfändungsschutzkonto pauschal einen Betrag in Höhe von 3.000,00 Euro.

Der Beschwerdeführer kritisiert das Verhalten der Beschwerdegegnerin im Zusammenhang mit der Kündigung von zwei Immobilie-Darlehen und fordert Schadensersatz wegen der Nichteinhaltung der Pfändungsfreigrenzen auf seinem Girokonto.

Die Beschwerdegegnerin führte für den Beschwerdeführer ein Pfändungsschutzkonto nach § 850k der Zivilprozessordnung (ZPO). Außerdem hatte der Beschwerdeführer zwei Immobilie-Darlehen zur Finanzierung des von ihm bewohnten Hauses bei der Beschwerdegegnerin aufgenommen, die beide wegen Zahlungsverzugs mit sofortiger Wirkung gekündigt und fällig gestellt wurden. Beide Darlehen sind durch eine Grundschuld gesichert. Mittlerweile steht das Objekt unter Zwangsverwaltung.

Auch ein zweiter Girovertrag, „Girovertrag B“, wurde mit sofortiger Wirkung von der Beschwerdegegnerin gekündigt, weil eine Pfändung dieses Kontos durch einen Dritten erfolgt war.

Zum Pfändungsschutzkonto erhielt der Beschwerdeführer Ende Juli 2017 ein Schreiben der Beschwerdegegnerin mit folgender Erklärung:

„...hiermit kündigen wir außerordentlich die Zusatzvereinbarung über die Führung des Kontos als Pfändungsschutzkonto gemäß § 850 k ZPO fristlos.“

Ab diesem Zeitpunkt wurden alle Zahlungseingänge auf dem Konto mit den Forderungen der Beschwerdegegnerin vollständig verrechnet. Das Konto wurde zwischenzeitlich gekündigt und geschlossen. Die Beschwerdegegnerin hält die separate fristlose Kündigung der Pfändungskontoabrede für zulässig. Sie habe noch Forderungen in Höhe von 242.640,76 Euro gegen den Beschwerdeführer.

Die Beschwerde ist in der Sache teilweise begründet.

Eine separate Kündigung der Führung des Girokontos des Beschwerdeführers als Pfändungsschutzkonto ist nicht möglich. Das Kreditinstitut ist gesetzlich verpflichtet, ein Girokonto auf Wunsch des Kunden als Pfändungsschutzkonto zu führen und kann diese Verpflichtung nicht durch einseitige Kündigung umgehen. Die fristlose Kündigung der Führung des Kontos des Beschwerdeführers als Pfändungsschutzkonto war deshalb unwirksam. Die monatlichen pfändungsfreien Beträge nach § 850 k Abs. 1 i.V.m. § 850 c ZPO hätten von der Beschwerdegegnerin zwingend beachtet werden müssen. Durch die Verrechnung sämtlicher Zahlungseingänge in voller Höhe mit eigenen Forderungen hat die Beschwerdegegnerin gegen das Aufrechnungsverbot des § 394 BGB verstoßen. In Höhe des unpfändbaren Guthabens kann ein Kreditinstitut auch von seinem AGB-Pfandrecht keinen Gebrauch machen.

Eine Rückabwicklung der zu Unrecht einbehaltenen Beträge ist zum jetzigen Zeitpunkt jedoch nicht mehr sinnvoll, da diese Forderungen des Beschwerdeführers keinem Pfändungsschutz unterliegen und die Beschwerdegegnerin erneut mit ihren weiterhin bestehenden Forderungen aufrechnen könnte.

Dem Beschwerdeführer steht jedoch ein Schadensersatzanspruch wegen Nichtbeachtung der Pfändungsfreigrenzen gegenüber der Beschwerdegegnerin zu. In welcher Höhe dem Beschwerdeführer Schäden entstanden sind, könnte nur im Rahmen einer Beweisaufnahme geklärt werden, die im Rahmen dieses Schlichtungsverfahrens nicht durchgeführt werden kann. Dass dem Beschwerdeführer Nachteile entstanden sind, weil er über mehrere Monate nicht über die ihm zustehenden Eingänge auf seinem Girokonto in Höhe der Pfändungsfreibeträge verfügen konnte, liegt jedoch auf der Hand. Den Parteien wird deshalb der o. g. Vergleichsvorschlag unterbreitet.

Außerdem ist festzustellen, dass die fristlose Kündigung des „Girovertrages B“ mit der Begründung, dass ein Pfändungsgläubiger die Pfändung erwirkt hat, unzulässig war. Eine fristlose Kündigung ist nur aus wichtigem Grund möglich.

Der Zugang einer Pfändung stellt keinen wichtigen Grund dar, auch nicht nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beschwerdegegnerin. Die Kündigung des Girokontos hätte höchstens als ordentliche Kündigung des Girovertrages mit einer Kündigungsfrist von zwei Monaten erfolgen können.

Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Einsatz der Bankkarte durch Unberechtigte an einem Geldautomaten



Die Beschwerde ist nicht begründet.

Die Beschwerdeführer wenden sich gegen Belastungen ihres Girokontos, die auf missbräuchlichen Barabhebungen durch einen Dritten an einem Geldautomaten beruhen.

Die Beschwerdeführer sind Inhaber eines Girokontos bei der Beschwerdegegnerin. Anfang Dezember 2016 wurde die Bankkarte während eines Urlaubs auf Teneriffa entwendet und sogleich innerhalb kurzer Zeit insgesamt viermal durch einen Unberechtigten an einem Geldautomaten für Bargeldabhebungen in Höhe von insgesamt 1.000,00 Euro (4 x 250,00 Euro) eingesetzt. Die Beschwerdegegnerin belastete das Girokonto der Beschwerdeführer in Höhe dieses Betrages zuzüglich jeweils 5,00 Euro Gebühren pro Auslandseinsatz der Karte, mithin insgesamt in Höhe von 1.020,00 Euro.

Ausweislich der Autorisierungsdaten (Felder „Transaktionsabwicklung“ und „Authentifizierung“) sind die Barabhebungen unter Verwendung der Originalkarte und der dazugehörigen PIN vorgenommen worden.

Die Beschwerdeführer zeigten den Diebstahl am Tattag bei der örtlichen Polizeibehörde an. Sie tragen vor, dass die PIN nicht in der ebenfalls gestohlenen Brieftasche enthalten war.

Die Beschwerdegegnerin hat die Wiedergutschrift der belasteten Beträge abgelehnt.

Die Belastungen des Girokontos sind zu Recht erfolgt.

Nach § 675u Satz 1 BGB erlangt ein Kreditinstitut keinen Aufwendungsersatzanspruch, wenn die Bankkarte von einem Unberechtigten eingesetzt worden ist und es demzufolge an einem durch den Karteninhaber autorisierten Karteneinsatz fehlt.

Der Beschwerdegegnerin steht aber ein Schadensersatzanspruch nach § 675v Abs. 2 BGB wegen einer grob fahrlässigen Vertragsverletzung zu.

Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs spricht unter der Voraussetzung, dass die Originalkarte eingesetzt worden ist, der Beweis des ersten Anscheins dafür, dass entweder der Karteninhaber die Abhebungen selbst vorgenommen hat oder - was hier mit Blick auf den Diebstahl der Bankkarte in Betracht kommt - ein Dritter nach der Entwendung der Karte von der Geheimnummer nur wegen ihrer Verwahrung gemeinsam mit der Karte Kenntnis erlangen konnte.

Hier sind die missbräuchlichen Barabhebungen ausweislich der Autorisierungsdaten unter Verwendung der Originalkarte vorgenommen worden, was auch von den Beschwerdeführern nicht bestritten wird. Nach ihrem Vortrag und ihren Angaben in der Diebstahlsanzeige gegenüber der Polizei kann die Herstellung und Verwendung einer Dublette zudem schon deshalb ausgeschlossen werden, weil dem Täter nur eine kurze Zeit zwischen dem Diebstahl und dem Einsatz der Bankkarte zur Verfügung stand.

Der Beweis des ersten Anscheins spricht mithin dafür, dass die PIN hier - in welcher Form auch immer - zusammen mit der Bankkarte verwahrt worden ist und der Täter bei dem Diebstahl der Brieftasche und der Karte deshalb Kenntnis von der PIN erlangen konnte. Der Umstand, dass die missbräuchlichen Barabhebungen kurze Zeit nach dem Diebstahl vorgenommen worden sind und es offenbar auch keine Fehlversuche gegeben hat, lässt sogar darauf schließen, dass die PIN besonders leicht erkennbar war.

Nach den einschlägigen Bedingungen des Kreditinstituts darf die PIN unter keinen Umständen auf der Karte vermerkt oder in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt werden. Der Karteninhaber ist ferner nach § 675l Satz 1 BGB verpflichtet, die PIN als Zahlungsauffertigungsinstrument gegen einen unbefugten Zugriff zu schützen.

Ein Verstoß gegen diese Kardinalpflicht ist grob fahrlässig mit der Folge, dass der Karteninhaber zum Ersatz des Schadens verpflichtet ist, und zwar bis zur Anzeige des Diebstahls gegenüber dem Kreditinstitut/Zahlungsdienstleister.

Der Beweis des ersten Anscheins ist von den Beschwerdeführern nicht entkräftet worden.

Die Beschwerdeführer haben keine Erklärung dafür vorgetragen, wie die richtige PIN zum Einsatz gelangen konnte. Nach dem Sachvortrag der Beschwerdeführer gibt es insbesondere keine Anhaltspunkte dafür, dass die PIN bei einem unmittelbar vorangegangenen Einsatz der Karte (ohne Verschulden des Karteninhabers) ausgespäht worden ist. Ein Zufallstreffer des Täters liegt außerhalb jeder Wahrscheinlichkeit und kann deshalb ebenfalls ausgeschlossen werden.

Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Payment-Anbieter), Erhebung von Servicegebühren

Den Beteiligten wird vorgeschlagen, sich vergleichsweise darauf zu verständigen, dass der Beschwerdeführer - neben den noch offenen Bestellwerten - zur Abgeltung sämtlicher Gebühren und Kosten, die durch die Ratenzahlung und den Zahlungsverzug entstanden sind, einen pauschalierten Betrag von 100,00 Euro zahlt.

Der Beschwerdeführer wendet sich gegen die Höhe der von der Beschwerdegegnerin, einem Payment Anbieter, im Zusammenhang mit der Zahlungsabwicklung verlangten diversen Gebühren (Service-, Rücklastschrift- und Mahngebühren) und Inkassokosten.

Der Beschwerdeführer bestellte bei Online-Tabakhändlern in insgesamt 8 Fällen Waren auf Rechnung.



Die Bezahlung sollte über ein von der Beschwerdegegnerin angebotenes Bezahlverfahren abgewickelt werden, bei dem die Beschwerdegegnerin nach Abschluss des Kaufvertrages die Rechnungsforderung des Händlers übernimmt, wobei den Kunden verschiedene Bezahlarten angeboten werden. Die fälligen Beträge werden dann per Lastschrift von dem Konto des Kunden eingezogen.

Der Beschwerdeführer nutzte in der Folgezeit die von der Beschwerdegegnerin im Kundenportal angebotene Möglichkeit, die Bezahlart von „Kauf auf Rechnung“ auf einen Ratenzahlungsplan umzustellen. Hierfür berechnete die Beschwerdegegnerin jeweils eine Servicegebühr.

Die Höhe der Servicegebühr wird von der Beschwerdegegnerin weder in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen noch in einem auf ihrer Webseite einsehbaren Preis- und Leistungsverzeichnis angegeben, sondern offenbar erst bei der Umstellung der Bezahlart im Kundenportal angezeigt.

Die in Rechnung gestellten Gebühren belaufen sich nach der von dem Beschwerdeführer vorgelegten Übersicht, bei der es sich um einen Auszug aus dem Kundenkonto handeln dürfte, auf insgesamt 406,52 Euro. Der Bestellwert beträgt nach dieser Übersicht insgesamt 928,95 Euro.

Der Beschwerdeführer geriet bei sämtlichen 8 Bestellungen in Zahlungsverzug. Durch wiederholte Lastschriftrückgaben und Mahnungen sowie durch die Abgabe der offenen Forderungen aus zwei Bestellungen an ein Rechtsanwaltsbüro fielen weitere Gebühren und Kosten an.

Der Beschwerdeführer möchte mit seiner Beschwerde erreichen, dass ihm nur „verträgliche“ und gesetzlich zugelassene Gebühren berechnet werden und er den Neuberechneten Gesamtbetrag in Raten zahlen kann.

Die Beschwerdegegnerin hat sich in ihrer Stellungnahme vergleichsweise bereit erklärt, die Inkassogebühren und die durch den Zahlungsverzug entstandenen Mahngebühren vollumfänglich zu erlassen.

Die Höhe der berechneten Gebühren begegnet erheblichen rechtlichen Zweifeln. Problematisch sind dabei insbesondere die sog. Servicegebühren, die für die Umstellung auf die Bezahlart „Ratenzahlungsplan“ in Rechnung gestellt worden sind.

Insoweit ist zunächst festzuhalten, dass die Beschwerdegegnerin trotz Aufforderung in dem Schlichtungsverfahren keine ordnungsgemäße Forderungsaufstellung vorgelegt hat. Es drängt sich der Eindruck auf, dass die Beschwerdegegnerin die Höhe der Servicegebühren nicht offenlegen möchte.

Es bleibt auch im Ungewissen, ob in der Servicegebühr neben dem Entgelt für die Hauptleistung nach § 675f Abs. 4 (Abwicklung der Zahlungen und Kreditierung des Kaufpreises für die Waren) auch noch ein nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs unwirksames Bearbeitungsentgelt enthalten ist.

Die Frage kann hier im Ergebnis aber dahingestellt bleiben, weil die Servicegebühr - auch wenn man sie einheitlich als Entgelt für die Hauptleistung betrachten würde - jedenfalls in der vorliegenden Höhe nicht wirksam vereinbart werden konnte.

Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs liegt bei einem Kreditvertrag eine Sittenwidrigkeit nach § 138 Abs. 1 BGB in der Regel vor, wenn der effektive Vertragszins den marktüblichen Effektivzins um 100 % oder absolut um 12 Prozentpunkte überschreitet (BGH, Urteil vom 29.11.2011 - XI ZR 220/10). Die Sittenwidrigkeit führt zur Nichtigkeit des Vertrags mit der Folge, dass keine, auch keine Zinsen in einem reduzierten Umfang geschuldet werden. Der Effektivzinssatz lag für einen Kredit mit einer variablen oder bis zu einem Jahr laufenden Zinsbindung nach der von der Deutschen Bundesbank veröffentlichten Zinsstatistik in dem hier fraglichen Zeitraum im Mittel bei rd. 5,4 %. Diese Grundsätze lassen sich auf ein - wie hier - Zahlungsgeschäft mit Kreditgewährung analog anwenden, weil sich ein Zahlungsinstitut andernfalls besser stehen würde als ein Kreditinstitut, das ein Verbraucherdarlehen vergibt.

Eine summenmäßige Gegenüberstellung der berechneten Gebühren (406,52 Euro) und des Warenbestellwerts (928,95 Euro) zeigt, dass ein auffälliges Missverhältnis vorliegt. Die Beschwerdegegnerin wird deshalb die in Rechnung gestellten Servicegebühren in einem gerichtlichen Verfahren nicht durchsetzen können.

Auf der anderen Seite muss sich der Beschwerdeführer verhalten lassen, dass er wiederholt Waren bestellt hat, die er weder in einer Summe noch in Raten bezahlen konnte. Zudem sind durch seinen Zahlungsverzug und durch die Rücklastschriften Kosten entstanden. Zu berücksichtigen ist ferner, dass der Beschwerdeführer nach wie vor nicht über ausreichende liquide Mittel verfügt und deshalb um eine weitere Ratenzahlung gebeten hat.

Den Beteiligten wird daher oben stehender Vergleichsvorschlag unterbreitet.

Daneben sind selbstverständlich die noch offenen Forderungen aus den Bestellungen selbst zu bezahlen.

Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Gebühren für online-banking

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Der Beschwerdeführer beanstandet, dass die Beschwerdegegnerin eine monatliche Bereitstellungsgebühr für eine HBCI-Chipkarte erhebt und verlangt, dass ihm der Zugang zu seinem Girokonto über das HBCI-Banking-Verfahren weiterhin kostenlos zur Verfügung gestellt wird.

Seit Dezember 2011 nutzt der Beschwerdeführer für das Online-Banking das von der Beschwerdegegnerin angebotene HBCI-Banking-Verfahren. Für die Bereitstellung der hierfür erforderlichen Chipkarte zahlte der Beschwerdeführer an die Beschwerdegegnerin eine Gebühr in Höhe von 15,00 Euro und beschaffte sich ein entsprechendes Kartenlesegerät.



Für die Nutzung des HBCI-Banking-Verfahrens erhob die Beschwerdegegnerin zunächst keine Gebühren.

Die Beschwerdegegnerin informierte den Beschwerdeführer darüber, dass durch eine Änderung des Preis- und Leistungsverzeichnisses ab dem 1. Januar 2017 eine monatliche Bereitstellungsgebühr für die HBCI-Chipkarte in Höhe von 1,69 Euro erhoben wird. Der Einführung einer solchen Gebühr widersprach der Beschwerdeführer und forderte, das HBCI-Banking-Verfahren ihm weiterhin kostenlos zur Verfügung zu stellen. Letztlich kündigte die Beschwerdegegnerin den HBCI-Chipkartenvertrag mit Wirkung zum 31.03.2017 und sperrte ab diesem Zeitpunkt den Zugang des Beschwerdeführers über dieses Verfahren. Das Girokonto wird weiter geführt.

Der Beschwerdeführer hält die nachträgliche Einführung der Gebühr für unzulässig. Ein Anspruch auf einen kostenlosen Zugang zum Konto ergebe sich auch aus § 24c Kreditwesengesetz. Durch die Nutzung des Verfahrens würden bei der Beschwerdegegnerin keine zusätzlichen Kosten entstehen. Außerdem habe er durch den Kauf des HBCI-Kartenlesegerätes und durch die gezahlte Gebühr für die Chipkarte in Höhe von 15,00 Euro bereits erhebliche Kosten gehabt, die er von der Beschwerdegegnerin erstattet haben möchte.

Die Beschwerdegegnerin hält die eingeführte Gebühr für zulässig und verweist auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die eine Änderung von Entgelten vorsehen würden. Die Einführung der Gebühr sei auch wegen der Kosten für die Bereitstellung und Weiterentwicklung der für das HBCI-Banking-Verfahren zur Verfügung gestellten Technik erforderlich.

Mit der Eröffnung eines Girokontos haben die Parteien einen Zahlungsdiensterahmenvertrag im Sinne des § 675f des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) abgeschlossen. Bestandteil dieses Vertrages sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beschwerdegegnerin geworden. Der Gesetzgeber hat in § 675g BGB genau geregelt, unter welchen Voraussetzungen ein Zahlungsdiensterahmenvertrag geändert werden kann: Der Zahlungsdienstleister muss die beabsichtigten Änderungen spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens dem Zahlungsdienstnutzer schriftlich anbieten.

Bei Änderungen zu Bedingungen von Zahlungsdiensten hat der Zahlungsdienstnutzer ein fristloses und kostenfreies Kündigungsrecht, auf welches der Kunde hinzuweisen ist.

Entsprechend diesen gesetzlichen Vorgaben hat die Beschwerdegegnerin den Beschwerdeführer auf die beabsichtigte Änderung des Preis- und Leistungsverzeichnisses, die die Einführung einer monatlichen Bereitstellungsgebühr für die HBCI-Chipkarte beinhaltet, hingewiesen. Eine solche Änderung des Vertrages kann nur mit Zustimmung des Kunden wirksam werden. Da der Beschwerdeführer der Einführung der Gebühr jedoch ausdrücklich widersprochen hat, ist eine Änderung des Zahlungsdiensterahmenvertrages zwischen ihm und der Beschwerdegegnerin nicht zustande gekommen.

Wenn der Kunde den Änderungen des Vertrages widerspricht, so ist die Bank befugt, die Geschäftsverbindung mit dem Kunden ganz oder teilweise zu kündigen. Von diesem allgemeinen Kündigungsrecht nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat die Beschwerdegegnerin Gebrauch gemacht und das HBCI-Banking-Verfahren mit der HBCI-Chipkarte zum 31.03.2017 gekündigt.

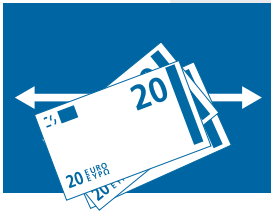
In der Sache bestehen auch keine Zweifel, dass ein Zahlungsdienstleister Gebühren für bestimmte Dienstleistungen erheben kann, auch wenn diese Dienstleistungen bislang kostenfrei zur Verfügung gestellt worden sind. Der Gesetzgeber hat dem Kunden für den Fall einer entsprechenden Änderung der Vertragsbedingungen lediglich ein fristloses und kostenloses Kündigungsrecht eingeräumt. Gesetzliche Bestimmungen für kostenfreie Bankdienstleistungen existieren nicht. Für die Einführung einer Gebühr ist es auch nicht erforderlich, dass der Zahlungsdienstleister nachweist, welche Kosten ihm durch die Dienstleistung tatsächlich entstehen. Im vorliegenden Fall ist es aber durchaus nachvollziehbar, dass die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung eines besonderen Zugangsverfahrens im Online-Banking Kosten verursacht.

Der Beschwerdeführer hat auch keinen Anspruch auf Erstattung der Gebühr für die erstmalige Bereitstellung der HBCI-Chipkarte, die er seit Dezember 2011 genutzt hat, da ein rechtswidriges Verhalten der Beschwerdegegnerin nicht erkennbar ist.

Ein Anspruch auf einen kostenlosen Zugang zum HBCI-Banking-Verfahren ergibt sich auch nicht aus § 24c Kreditwesengesetz (KWG). Dort wird geregelt, dass ein Kreditinstitut der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) bestimmte Kontoinformationen zum Abruf zur Verfügung stellen muss. Diese Vorschrift regelt nicht das Vertragsverhältnis zwischen dem Kreditinstitut und dem Kunden.

Im Ergebnis hat die Beschwerdegegnerin die Möglichkeit, durch Änderung ihrer AGB in dem gesetzlich vorgeschriebenen Verfahren ein monatliches Entgelt für die Zurverfügungstellung des HBCI-Banking-Verfahrens einzuführen. Sie ist nicht verpflichtet, dem Beschwerdeführer dieses Verfahren weiterhin kostenlos zur Verfügung zu stellen. Da der Beschwerdeführer der Vertragsänderung widersprochen hat, konnte die Beschwerdegegnerin die Vereinbarung über die Zurverfügungstellung dieser Dienstleistung kündigen.

Schlichtungsspruch



Zahlungsdienstvertrag (Geldtransfer), Auszahlung an Nichtberechtigten

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Die Beschwerdeführerin verlangt den Ersatz eines Schadens in Höhe von 5.000,00 zzgl. Kosten, der ihr bei einem Geldversand über die Beschwerdegegnerin entstanden ist.

Die Beschwerdeführerin zahlte in einer Filiale des Kreditinstituts XY einen Betrag in Höhe von 5.000,00 Euro ein und unterzeichnete einen Auftrag für einen Geldversand über den Geldtransfer-Dienst der Beschwerdegegnerin. Als Empfänger des Betrages der Ehemann der Beschwerdeführerin angegeben. Nach einem Ermittlungsbericht der Kriminalpolizei scannte die Beschwerdeführerin das Transaktionsformular ein und schickte es an die E-Mailadresse eines angeblichen Anbieters eines PKW, der sie zum Nachweis ihrer Liquidität zu dieser Vorgehensweise aufgefordert hatte.

Einen Tag nach Einzahlung wurde der Betrag in Höhe von 5.000,00 Euro an eine unbekannte Person in einer anderen Filiale des Kreditinstituts XY ausgezahlt. Diese Person hatte dabei die auszahlungsrelevanten Details der Geldübermittlung genannt (Name der Absenderin, Name des Empfängers, den übermittelten Betrag sowie die vollständige Transaktionsnummer). Die unbekannte Person legte außerdem einen niederländischen Reisepass vor, der auf den Namen des Ehemanns ausgestellt war. Die Kriminalpolizei geht davon aus, dass es sich bei diesem Pass um eine Totalfälschung gehandelt hat. Als der Ehemann der Beschwerdeführerin später versuchte, das Geld bei dem Kreditinstitut XY abzuholen, wurde ihm mitgeteilt, dass eine Auszahlung bereits erfolgt sei.

Die Beschwerdeführerin vertritt die Auffassung, dass zur Legitimation des Geldempfängers ein niederländischer Reisepass nicht ohne Nachfrage bei der Einzahlerin hätte akzeptiert werden dürfen.

Die Beschwerdegegnerin verweist darauf, dass der Empfänger des Geldes Kenntnis von allen Transaktionsdetails hatte, so dass nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Auszahlung habe erfolgen dürfen. Die Nationalität und der Wohnort des Empfängers seien keine Auszahlungskriterien und würden bei der Einzahlung des Geldes auch nicht erfasst.

Die Beschwerdeführerin hat keinen Anspruch auf Erstattung des an eine unbekannte Person ausgezahlten Betrages.

Die Parteien haben einen Vertrag über einen Geldtransfer geschlossen. In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beschwerdegegnerin, die Bestandteil dieses Vertrages geworden sind, ist geregelt, unter welchen Voraussetzungen die Auszahlung des Geldbetrages an den Empfänger erfolgt. Hiernach muss der Empfänger die vorgenannten Details der Geldübermittlung kennen.

Außerdem muss er sich ausweisen können. Der unbekannte Dritte, an den der Betrag ausgezahlt wurde, konnte alle erforderlichen Angaben machen. Insbesondere kannte er auch die Geldtransferkontrollnummer, die sich auf dem Auftragsformular befindet.

Er hat sich dann durch einen gefälschten Pass ausgewiesen, der auf den Namen des Empfängers ausgestellt war.

Für den Fall der Auszahlung gegen Vorlage eines gefälschten Identifikationspapiers enthalten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen folgende Regelung: „Der Auftraggeber trägt auch das Risiko einer Auszahlung gegen Vorlage eines gefälschten Identifikationspapiers. Dies gilt insbesondere, wenn der Auftraggeber auftragsbezogene Daten an andere Personen als den Empfänger weitergibt.“

Auf die Gefahr der Informationsweitergabe an Dritte und auf mögliche betrügerische Absichten von Dritten wird im Formular für den Geldversand auf Seite 1 an hervorgehobener Stelle ausdrücklich hingewiesen: „Nutzen Sie Bargeldtransfer NICHT, um Ihre Liquidität unter Beweis zu stellen. Teilen Sie niemals Dritten Transaktionsdetails mit.“

Bedauerlicherweise ist die Beschwerdeführerin Opfer eines Betrugsdeliktes geworden, bei dem bei der Anbahnung eines angeblichen Kaufvertrages ein Liquiditätsnachweis durch einen Bar-geldtransfer erfolgen soll. Ein Fehlverhalten seitens der Beschwerdegegnerin bzw. des Kreditinstituts YX als ihr Servicepartner ist in diesem Zusammenhang nicht zu erkennen.

Entgegen der Auffassung der Beschwerdeführerin führt die Vorlage eines niederländischen Reisepasses zur Legitimation des Empfängers nicht zu einer Verpflichtung der Beschwerdegegnerin, vor Auszahlung des Geldes beim Auftraggeber nachzufragen. Es ist sicherlich auch kein ungewöhnlicher Fall, dass ein Geldtransfer an den Bürger eines anderen EU-Landes beauftragt wird und die Auszahlung in Deutschland erfolgt.

Im Ergebnis war für die Beschwerdegegnerin nicht zu erkennen, dass es sich um eine Auszahlung an eine nicht berechnigte Person im Rahmen eines betrügerischen Vorgehens gehandelt hat. Sie ist deshalb nicht verpflichtet, der Beschwerdeführerin den entstandenen Schaden zu ersetzen.



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag, Widerruf einer Überweisung wegen angeblichen Betrugs (Nichtlieferung der gekauften Ware)

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Der Beschwerdeführer verlangt von der Beschwerdegegnerin die Rücküberweisung eines Betrages i.H.v. 1.350,00 Euro mit der Begründung, dass der Zahlungsempfänger die gekaufte Ware nicht geliefert habe.

Der Beschwerdeführer ist Inhaber eines Kontos bei einer Sparkasse. Er überwies den streitgegenständlichen Betrag, bei dem es sich um den Kaufpreis für eine offenbar im Internet angebotene Uhr handelte, per „Blitzüberweisung“ auf das Konto des Verkäufers bei der Beschwerdegegnerin. Der Überweisungsbetrag wurde dem Konto des Zahlungsempfängers ordnungsgemäß gutgeschrieben.

Am gleichen Tag bat die Sparkasse die Beschwerdegegnerin im Auftrag des Beschwerdeführers per Telefax um Rücküberweisung des Betrages. Das Telefax enthielt den handschriftlichen Zusatz „wg. Betrug bitte zurück!!“.

Die Beschwerdegegnerin teilte der Sparkasse daraufhin noch am selben Tag um 14:55 Uhr per Telefax mit, dass die Überweisung dem Zahlungsempfänger gutgeschrieben worden ist und eine Rücküberweisung nicht möglich ist, da die Ware laut Rücksprache mit dem Zahlungsempfänger ordnungsgemäß versandt worden sei.

Der Beschwerdeführer ist der Auffassung, dass die Beschwerdegegnerin einen „eklatanten Fehler“ begangen hat, indem sie sich nicht vergewissert habe, dass der Zahlungsempfänger die Ware tatsächlich versandt hat, und deshalb zur Rücküberweisung des Betrages verpflichtet ist.

Der Beschwerdeführer hat gegen die Beschwerdegegnerin keinen Anspruch auf Rücküberweisung.

Die von ihm autorisierte Überweisung war zu dem Zeitpunkt, als die Sparkasse um Rücküberweisung bat, dem Konto des Zahlungsempfängers nach dem Vortrag der Beschwerdegegnerin bereits gutgeschrieben und damit ausgeführt. Ein Widerruf war damit nicht mehr möglich (§ 675p Abs. 1 BGB). Zahlungsverkehrstechnisch war der Vorgang damit abgeschlossen. Es besteht kein Anlass, an der Richtigkeit des Vortrags der Beschwerdegegnerin zu zweifeln, da der Zeitpunkt einer Gutschrift systemseitig festgehalten wird und es sich hier um eine „Blitzüberweisung“ handelt. Bei einer derartigen Überweisung muss von dem Auftraggeber in der Regel sogar ein besonderes Entgelt gezahlt werden, damit der Betrag umgehend dem Zahlungsempfänger gutgeschrieben wird.

Die Beschwerdegegnerin war entgegen der Ansicht des Beschwerdeführers auch nicht verpflichtet, zu überprüfen, ob der Zahlungsempfänger die Ware geliefert hat. Als Zahlungsdienstleister des Empfängers hatte die Beschwerdegegnerin ihre Pflichten mit der Gutschrift des überwiesenen Betrages erfüllt.

Es ist Sache des Beschwerdeführers, Ansprüche gegen seinen Verkäufer geltend zu machen, wenn die Ware nicht geliefert wird oder fehlerhaft ist.

Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Kreditkartenvertrag), ordentliche sowie fristlose Kündigung

Die Beschwerde ist nur hinsichtlich der fristlosen Kündigung begründet. Im Übrigen ist die Beschwerde unbegründet.

Der Beschwerdeführer möchte erreichen, dass die ordentliche und die außerordentliche Kündigung des Kreditkartenvertrags durch die Beschwerdegegnerin für unwirksam erklärt werden und festgestellt wird, dass er auch schon vor Ablauf einer Sperrfrist von 12 Monaten ein neues Kreditkartenkonto bei der Beschwerdegegnerin eröffnen kann. Der Beschwerdeführer ist seit Oktober 2015 Inhaber einer von der Beschwerdegegnerin herausgegebenen Kreditkarte.



Die Beschwerdegegnerin stellte im April 2017 bei der Auswertung der erheblich gestiegenen Umsätze fest, dass der Beschwerdeführer die Kreditkarte mehrfach für Zahlungen über einen Online-Zahlungsdienstleister an seine Ehefrau eingesetzt hatte.

Sie teilte dem Beschwerdeführer telefonisch mit, dass derartige Zahlungen nicht zulässig seien: Sie stellten ein erhöhtes Risiko dar, da nicht zweifelsfrei nachvollzogen werden kann, ob den Belastungen Barauszahlungen durch den Empfänger gegenüberstehen oder ob die Leistung/der Einkauf tatsächlich erbracht wurde. Der Beschwerdeführer sagte in dem Telefonat zu, die Kreditkarte nicht mehr für entsprechende Zahlungen an seine Ehefrau einzusetzen.

Als der Beschwerdeführer gleichwohl diese Transaktionen auch weiterhin vornahm und ein neuerliches Telefonat am 16.05.2017 aus der Sicht der Beschwerdegegnerin nicht zielführend war, kündigte die Beschwerdegegnerin den Kreditkartenvertrag mit Schreiben vom 16.05.2017 mit einer Frist von zwei Monaten ab Zugang.

Der Beschwerdeführer steht auf dem Standpunkt, dass er die Kreditkarte auch für Zahlungen über Online-Zahlungsdienstleister an seine Ehefrau einsetzen darf.

Er kündigte aus Verärgerung über die Vorgehensweise der Beschwerdegegnerin den Kreditkartenvertrag auch seinerseits mit Schreiben vom 25.05.2017. Die Beschwerdegegnerin bestätigte den Eingang der Kündigung mit Schreiben vom 06.06.2017 und kündigte an, das Konto wunschgemäß zum 26.06.2017 zu schließen.

Mit Schreiben vom 23.06.2017 (Freitag), das nach Angaben des Beschwerdeführers am 28.06.2017 zugegangen ist, kündigte die Beschwerdegegnerin den Kreditkartenvertrag auch noch fristlos und schloss das Konto mit sofortiger Wirkung.

Die ordentliche Kündigung des Kreditkartenvertrages durch die Beschwerdegegnerin ist rechtlich nicht zu beanstanden.

Nach den Mitgliedschaftsbedingungen haben beide Vertragsparteien das Recht, den Kreditkartenvertrag jederzeit ordentlich mit einer Kündigungsfrist von einem bzw. von zwei Monaten zu kündigen. Die Mitgliedschaftsbedingungen sind als Allgemeine Geschäftsbedingungen Bestandteil des Kreditkartenvertrages geworden. Die enthaltenen Regelungen über die Kündigungsrechte für beide Vertragsparteien sind inhaltlich wirksam.

Nach den Mitgliedschaftsbedingungen hat die Beschwerdegegnerin die Möglichkeit, den Vertrag jederzeit ordentlich mit einer Frist von zwei Monaten in Textform zu kündigen. Von dieser Möglichkeit einer ordentlichen Kündigung hat die Beschwerdegegnerin mit Schreiben vom 16.05.2017 Gebrauch gemacht.

Auf die zwischen den Beteiligten streitige Frage, ob die Kreditkarte auch für Zahlungen über einen Online-Zahlungsdienstleister an Angehörige eingesetzt werden darf, kommt es nicht an, da eine ordentliche Kündigung jederzeit, d. h. auch ohne einen sachlichen Grund, zulässig ist.

Die mit Schreiben vom 23.06.2017 erklärte fristlose Kündigung ging demgegenüber ins Leere, weil der Kreditkartenvertrag bei Zugang dieser Kündigung (28.06.) bereits durch die am 26.06.2017 wirksam gewordene ordentliche Kündigung seitens des Beschwerdeführers beendet war. Zudem ist fraglich, ob hier überhaupt ein wichtiger Grund vorliegt, da der Beschwerdeführer die Kreditkarte offenbar nicht weiter für die streitgegenständlichen Zahlungen verwendet hat.

Die Beschwerdegegnerin ist deshalb gehalten, etwaige die fristlose Kündigung betreffende Meldungen an die Schufa zu korrigieren.

Die Entscheidung der Beschwerdegegnerin, erst nach Ablauf von 12 Monaten (Sperrfrist) zu prüfen, ob dem Beschwerdeführer eine neue Kreditkarte zur Verfügung gestellt wird, ist dagegen mit Blick auf die Vertragsfreiheit rechtlich wiederum nicht zu beanstanden. Umgekehrt steht es natürlich auch dem Beschwerdeführer jederzeit frei, bei einem anderen Unternehmen einen Antrag auf Abschluss eines Kreditkartenvertrags zu stellen.

Zahlungs-
kontengesetz

Aus dem Anwendungsbereich des Zahlungskontengesetzes gingen bisher nur vereinzelte Beschwerden ein.

Schlichtungsspruch

Zahlungskontengesetz, Kontenwechselhilfe



Die Beschwerde ist nicht begründet.

Die Beteiligten streiten über die Erstattung von Bank- und Inkassokosten, die im Zusammenhang mit dem Kontenwechsel zu einem anderen Kreditinstitut durch die Rückgabe von Lastschriften durch das bisherige Kreditinstitut (Beschwerdegegnerin) entstanden sind.

Der Beschwerdeführer nahm einen Wechsel des bei der Beschwerdegegnerin geführten Girokontos zu dem bei einem anderen Kreditinstitut (sog. empfangendes Kreditinstitut) neu eröffneten Girokonto vor, wobei er die beteiligten Kreditinstitute - wie im Zahlungskontengesetz vorgesehen - um Unterstützung bei dem Wechsel bat. Die betreffende Ermächtigung des Beschwerdeführers wurde auf einem Vordruck erteilt, der nach Maßgabe des gesetzlichen Musters gestaltet ist. Nach der Ermächtigung sollte der Kontenwechsel zum 01.06.2017 vollzogen werden. In Ziffer 2 der Ermächtigung wurde der übertragende Zahlungsdienstleister (Beschwerdegegnerin) beauftragt, Lastschriften ab dem Datum des Kontowechsels nicht mehr zu akzeptieren. Dies sollte ausdrücklich für alle Lastschriften gelten. Die Schließung des bisherigen Kontos war für den 01.07.2017 vorgesehen.

Die betreffende Ermächtigung wurde der Beschwerdegegnerin von dem empfangenden Kreditinstitut mit Telefax vom 15.05.2017 übermittelt.

Die Beschwerdegegnerin gab demzufolge ab dem 01.06.2017 mehrere Lastschriften zurück, die auf Verfügungen des Beschwerdeführers mit dessen Bankkundenkarte aus der Zeit vom 31.05. bis zum 05.06.2017 beruhten.

Der Beschwerdeführer wurde daraufhin von Inkassounternehmen auf Zahlung der offenen Forderungen sowie der Bank- und Inkassokosten in Anspruch genommen.

Die Beschwerdegegnerin hat die von dem Beschwerdeführer verlangte Erstattung dieser Bank- und Inkassokosten abgelehnt.

Der Beschwerdeführer hat gegen die Beschwerdegegnerin keinen Anspruch auf Erstattung der Bank- und Inkassokosten. Die Beschwerdegegnerin hat den Auftrag des Beschwerdeführers, sämtliche Lastschriften ab dem 01.06.2017 nicht mehr zu akzeptieren, korrekt umgesetzt.

Maßgebend ist hier - entgegen der Auffassung des Beschwerdeführers - nicht das Datum seiner Verfügung, sondern der Zeitpunkt des Eingangs der Lastschrift bei der bezogenen Bank. So werden beispielsweise die Lastschriften aus den Verfügungen vom 31.05.2017 frühestens am folgenden Banktag (01.06.2017) eingegangen sein.

Im Ergebnis ist deshalb nicht zu beanstanden, dass die Beschwerdegegnerin alle streitgegenständlichen Lastschriften nicht mehr akzeptiert und zurückgegeben hat.

Die hier aufgetretenen Probleme bei dem Kontenwechsel hätten sich vermeiden lassen. Ziel der Kontenwechsellhilfe ist, den Verbraucher auch bei der Umstellung der Lastschriften zu unterstützen, indem die Informationen zu den Lastschriftmandaten zwischen dem übertragenden (bisherigen) und dem empfangenden (neuen) Zahlungsdienstleister ausgetauscht und die Lastschriften dann von einem bestimmten Zeitpunkt an nur noch von dem neuen Konto eingezogen werden.

Der Vordruck sieht die Möglichkeit vor, dies auf bestimmte Lastschriften zu beschränken (z.B. Miete, Versicherungsbeiträge, Darlehensraten). Zudem kann das Datum gewählt werden, von dem ab die Umstellung gelten soll. Weitere Voraussetzung für eine reibungslose Umstellung ist naturgemäß, dass das neue Konto eine ausreichende Deckung aufweist.

Die hier gewählte Variante (Erstreckung auf alle Lastschriften ab dem Datum des Kontenwechsels) wäre nur dann sachgerecht gewesen, wenn der Beschwerdeführer die Bankkundenkarte für das bisherige Konto entweder überhaupt nicht mehr oder nur noch in einer Weise hätte nutzen wollen, dass die Lastschriften in jedem Fall vor dem angegebenen Datum des Kontenwechsels eingelöst werden.

VII. Grenzüberschreitendes außergerichtliches Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum (FIN-NET)

Im Jahr 2001 wurde durch die Europäische Kommission ein Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung von grenzübergreifenden Streitigkeiten über Finanzdienstleistungen (Financial Dispute Resolution Network, kurz: FIN-NET) initiiert. Damit soll auch bei grenzübergreifenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern ein schneller und kostengünstiger Zugang zu einer außergerichtlichen Streitbeilegung ermöglicht werden.



FIN-NET ist ein freiwilliger Zusammenschluss der beteiligten Schlichtungseinrichtungen im Europäischen Wirtschaftsraum (Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

Bei Streitigkeiten mit einem Finanzdienstleister in einem anderen Land kann sich der Antragsteller an seine nationale Schlichtungsstelle wenden. Diese zeigt ihm Zugangsmöglichkeiten zur entsprechenden ausländischen Schlichtungsstelle auf oder leitet den Schlichtungsantrag direkt weiter.

Die Mitglieder des FIN-NET treffen sich regelmäßig zum Erfahrungsaustausch. Diese Treffen finden in Brüssel oder in einem der Mitgliedstaaten statt.

Die Zusammenarbeit zwischen den FIN-NET-Mitgliedern hat positive Auswirkungen nicht nur bei der Lösung von grenzübergreifenden Streitigkeiten, sondern auch bei der Fortentwicklung des Instruments der außergerichtlichen Streitschlichtung insgesamt.

Weitere Informationen zu FIN-NET und den angeschlossenen Schlichtungsstellen sind unter <http://ec.europa.eu/fin-net> abrufbar.

Bei Streitigkeiten aus Verträgen, die über eine Webseite oder auf anderem elektronischen Weg abgeschlossen worden sind (Online-Verträge), kann der Schlichtungsantrag auch über die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung eingereicht werden (<http://ec.europa.eu/odr>).

Die Plattform vermittelt die Streitigkeit sodann an eine zuständige Schlichtungsstelle in dem Land, das für das beteiligte Unternehmen zuständig ist.

Im Berichtsjahr wurden der Schlichtungsstelle keine Schlichtungsanträge über die Plattform zur Online-Streitbeilegung zugeleitet.

■ VIII. Anhang

Rechtsgrundlagen

Gesetz über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen (Unterlassungsklagengesetz - UKlaG)

„Unterlassungsklagengesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 27. August 2002 (BGBl. I S. 3422, 4346), das zuletzt durch Artikel 4 des Gesetzes vom 17. Juli 2017 (BGBl. I S. 2446) geändert worden ist“

§ 14 Schlichtungsverfahren und Verordnungsermächtigung

(1) Bei Streitigkeiten aus der Anwendung

1. der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen
2. der §§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des Bürgerlichen Gesetzbuchs sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche,
3. der Vorschriften betreffend Zahlungsdiensteverträge in
 - a) den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
 - b) der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 (ABl. L 266 vom 9.10.2009, S. 11), die zuletzt durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22) geändert worden ist, und
 - c) der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22), die durch die Verordnung (EU) Nr. 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, S. 1) geändert worden ist,
 - d) der Verordnung (EU) 2015/751 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2015 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge (ABl. L 123 vom 19.5.2015, S. 1),
4. des § 2 Absatz 1a Satz 3 und des § 23b des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes zwischen E-Geld-Emittenten und ihren Kunden,

5. der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln,
6. der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs, wenn an der Streitigkeit Verbraucher beteiligt sind, oder
7. sonstiger Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen, die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen, zwischen Verbrauchern und nach dem Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen

können die Beteiligten unbeschadet ihres Rechts, die Gerichte anzurufen, eine vom Bundesamt für Justiz für diese Streitigkeiten anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle oder die bei der Deutschen Bundesbank oder die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle anrufen. Die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeiten nach Satz 1 Nummer 1 bis 5 zuständig; die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeiten nach Satz 1 Nummer 6 und 7 zuständig. Diese behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen sind nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine zuständige anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

(2) Jede Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 muss mit mindestens zwei Schlichtern besetzt sein, die die Befähigung zum Richteramt haben. Die Schlichter müssen unabhängig sein und das Schlichtungsverfahren fair und unparteiisch führen. Sie sollen ihre Schlichtungsvorschläge am geltenden Recht ausrichten und sie sollen insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. Für das Schlichtungsverfahren kann von einem Verbraucher kein Entgelt verlangt werden.

(3) Das Bundesamt für Justiz erkennt auf Antrag eine Schlichtungsstelle als private Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 Satz 1 an, wenn

1. der Träger der Schlichtungsstelle ein eingetragener Verein ist,
2. die Schlichtungsstelle für die Streitigkeiten nach Absatz 1 Satz 1 zuständig ist und
3. die Organisation, Finanzierung und Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle den Anforderungen dieses Gesetzes und der Rechtsverordnung entspricht, die auf Grund dieses Gesetzes erlassen wurde.

Die Verfahrensordnung einer anerkannten Schlichtungsstelle kann nur mit Zustimmung des Bundesamts für Justiz geändert werden.

(4) Das Bundesamt für Justiz nimmt die Verbraucherschlichtungsstellen nach Absatz 1 in die Liste nach § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes auf und macht die Anerkennung und den Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung im Bundesanzeiger bekannt.

(5) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz regelt im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen durch Rechtsverordnung, die nicht der Zustimmung des Bundesrates bedarf, entsprechend den Anforderungen der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63)

1. die näheren Einzelheiten der Organisation und des Verfahrens der bei der Deutschen Bundesbank und der bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht nach diesem Gesetz eingerichteten Verbraucherschlichtungsstellen, insbesondere auch die Kosten des Schlichtungsverfahrens für einen am Schlichtungsverfahren beteiligten Unternehmer, eingerichteten Verbraucherschlichtungsstellen, insbesondere auch die Kosten des Schlichtungsverfahrens für einen am Schlichtungsverfahren beteiligten Unternehmer,

2. die Voraussetzungen und das Verfahren für die Anerkennung einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle und für die Aufhebung dieser Anerkennung sowie die Voraussetzungen und das Verfahren für die Zustimmung zur Änderung der Verfahrensordnung,
3. die Zusammenarbeit der behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen und der privaten Verbraucherschlichtungsstellen mit
 - a) staatlichen Stellen, insbesondere der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, und
 - b) vergleichbaren Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum

Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung - FinSV)

„Finanzschlichtungsstellenverordnung vom 5. September 2016 (BGBl. I S. 2140)“

Auf Grund des § 14 Absatz 5 in Verbindung mit Absatz 3 des Unterlassungsklagengesetzes, die durch Artikel 7 Nummer 3 des Gesetzes vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254) neu gefasst worden sind, verordnet das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen:

Abschnitt 1

Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

§ 1 Organisation der Verbraucherschlichtungsstellen

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeiten, die der Deutschen Bundesbank durch § 14 Absatz 1 Satz 2 des Unterlassungsklagengesetzes zur Schlichtung zugewiesen sind, ist am Sitz der Deutschen Bundesbank einzurichten.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeiten, die der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht durch § 14 Absatz 1 Satz 2

des Unterlassungsklagengesetzes zur Schlichtung zugewiesen sind, ist am Sitz der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzurichten.

(3) Für die Verbraucherschlichtungsstelle sind von der Trägerin mindestens zwei Schlichter zu bestellen. Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen. Zu Schlichtern kann die Trägerin nur eigene Bedienstete bestellen, die

1. die letzten drei Jahre vor der Bestellung für die Trägerin tätig waren,
2. die Befähigung zum Richteramt haben und
3. nicht zugleich die Aufsicht über Unternehmen ausüben, die den Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches oder des Kreditwesengesetzes unterliegen.

(4) Für die Verbraucherschlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle einzurichten.

(5) Die Schlichtungsverfahren sind von einem Schlichter durchzuführen, der dabei von der Geschäftsstelle unterstützt wird. Vor jedem Geschäftsjahr haben die Schlichter gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren schriftlich festzulegen. Diese Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.

(6) Für die Verbraucherschlichtungsstelle muss eine Webseite und ein Zugang für die Übermittlung elektronischer Dokumente, insbesondere auch für elektronische Schlichtungsanträge, eingerichtet werden. Die Übermittlung der elektronischen Dokumente muss direkt über die Webseite oder über eine auf der Webseite angegebene E-Mail-Adresse möglich sein.

§ 2 Auswahl und Bestellung der Schlichter

Die Schlichter werden von der Trägerin für die Dauer von drei Jahren bestellt. Eine Person kann wiederholt zum Schlichter bestellt werden. Die Trägerin teilt dem Bundesamt für Justiz und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. vor der Bestellung einer Person zum Schlichter deren Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Schlichter mit.

Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber der Trägerin keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, kann diese zum Schlichter bestellt werden.

§ 3 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit sowie die Abberufung der Schlichter

(1) Die Schlichter müssen unabhängig sein und dürfen nicht an Weisungen gebunden werden.

(2) Die Schlichter müssen fair und unparteiisch schlichten. Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Anstelle des Schlichters wird sein Vertreter tätig.

(3) Ein Schlichter kann von der Trägerin abberufen werden, wenn

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

Der Schlichter hat die Trägerin über das Vorliegen von Abberufungsgründen nach Satz 1 unverzüglich zu unterrichten.

§ 4 Verfahrenssprache

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

§ 5 Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens

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

§ 6 Ablehnung der Durchführung des Schlichtungsverfahrens

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

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 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 Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Stellt der Schlichter das Vorliegen eines Ablehnungsgrundes nach Satz 1 fest, ist die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Beteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund abzulehnen.

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

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

Die Ablehnung nach Satz 1 ist gegenüber den Beteiligten zu begründen.

(3) Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

§ 7 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

(1) Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform bei der Verbraucherschlichtungsstelle in deutscher Sprache zu beantragen. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind gegebenenfalls weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen. Der Antragsteller hat zu versichern, dass

1. wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
2. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
3. über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
4. die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.

(2) Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.

(3) Die Beteiligten können sich in dem Verfahren vertreten lassen.

Die Geschäftsstelle unterrichtet die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens, dass sie sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen können.

§ 8 Behandlung des Antrags

(1) Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag nicht zuständig und ist der Antrag nicht nach § 24 abzugeben, lehnt der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.

(2) Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag zuständig, bestätigt die Geschäftsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Antrags. Entspricht ein Antrag nicht den Anforderungen des § 7 Absatz 1, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller auf die Mängel seines Antrags hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer angemessenen Frist von mindestens zwei Wochen zu beseitigen. Der Antragsteller ist darüber zu unterrichten, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden muss, wenn innerhalb der Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden.

(3) Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen des § 7 Absatz 1, leitet die Geschäftsstelle den Antrag dem Antragsgegner zu und fordert ihn zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Antrags auf. Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller die Stellungnahme des Antragsgegners zu. Wenn der Antragsgegner nach seiner Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehren des Antragstellers zu entsprechen, dann stellt die Geschäftsstelle dem Antragsteller anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme des Antragsgegners zu äußern. Die Fristen nach den Sätzen 1 und 3 können auf Antrag um einen Monat verlängert werden. Nach Ablauf der Stellungnahmefrist des Antragstellers legt die Geschäftsstelle dem Schlichter den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, der Antragsgegner hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise erledigt.

(4) Wenn der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten hält, kann er die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern oder Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen.

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

(6) Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, ist den Beteiligten unverzüglich der Zeitpunkt mitzuteilen, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

§ 9 Schlichtungsvorschlag

(1) Der Schlichter hat den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, einen Schlichtungsvorschlag in Textform zu übermitteln, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Beteiligten sind über die Fristverlängerung unverzüglich zu unterrichten.

(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 ist kurz und verständlich zu begründen. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

(3) Der Schlichtungsvorschlag kann von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen nach Zugang durch eine Erklärung in Textform gegenüber der Verbraucherschlichtungsstelle angenommen werden. Die Beteiligten sind auf diese Frist sowie darauf hinzuweisen,

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

§ 10 Kosten des Verfahrens

(1) Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle erhebt von den am Verfahren beteiligten Unternehmen eine Gebühr von 200 Euro, es sei denn, die Verbraucherschlichtungsstelle lehnt den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nach § 6 ab oder gibt den Antrag nach § 24 Absatz 1 an eine andere Verbraucherschlichtungsstelle ab. Die Gebühr kann auf Antrag des Unternehmens erlassen oder gemindert werden, wenn die Erhebung der Gebühr ganz oder teilweise unangemessen wäre.

Abschnitt 2

Anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen

§ 11 Anerkennung von privaten Schlichtungsstellen als Verbraucherschlichtungsstellen

(1) Eine private Schlichtungsstelle ist als Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes anzuerkennen, wenn

1. ein Antrag gestellt wurde, der den Voraussetzungen des § 16 entspricht und
2. die Voraussetzungen nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und nach den §§ 12 bis 15 und 22 vorliegen.

(2) Wenn die Anerkennung wirksam geworden ist, hat das Bundesamt für Justiz die anerkannte Schlichtungsstelle in die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 33 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes einzutragen.

§ 12 Anforderungen an die Organisation der Schlichtungsstelle

(1) Die Schlichtungsstelle muss im Inland eingerichtet werden.

(2) Für die Schlichtungsstelle müssen eine Webseite und ein Zugang für die Übermittlung elektronischer Dokumente, insbesondere auch für elektronische Schlichtungsanträge, eingerichtet werden. Die Übermittlung elektronischer Dokumente muss direkt über die Webseite oder an eine auf der Webseite angegebene E-Mail-Adresse möglich sein.

(3) Für die Schlichtungsstelle muss der Träger mindestens zwei Schlichter bestellen. Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Zum Schlichter kann nicht bestellt werden, wer in den letzten drei Jahren vor der Bestellung beschäftigt war

1. beim Träger der Schlichtungsstelle, es sei denn, es handelte sich um eine Beschäftigung nur als Schlichter,
2. bei einem Unternehmer, der an von der Schlichtungsstelle durchgeführten Schlichtungsverfahren teilnimmt, oder
3. bei einem Unternehmen, das mit einem Unternehmer nach Nummer 2 verbunden ist.

(4) Der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. ist vor der Bestellung entsprechend § 2 Satz 3 und 4 zu beteiligen. Die Schlichter sind für mindestens drei Jahre zu bestellen. Ihre Bestellung kann wiederholt werden. Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen.

(5) Für die Schlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle einzurichten.

§ 13 Anforderungen an die Finanzierung der Schlichtungsstelle

Der Träger muss die Schlichtungsstelle so ausstatten, dass sie über das für ihre Tätigkeit erforderliche Personal sowie die erforderlichen Sach- und Geldmittel verfügt. Ist der Träger der Schlichtungsstelle ein Berufs- oder Wirtschaftsverband, dem Unternehmer angehören, die am Schlichtungsverfahren teilnehmen, oder wird der Träger überwiegend von einem solchen Verband finanziert, dann muss für den Betrieb der Schlichtungsstelle ein ausreichender zweckgebundener Haushalt zur Verfügung stehen, der vom Haushalt des Trägers getrennt ist.

§ 14 Vergütung der Schlichter

Einem Schlichter darf eine Vergütung, die vom Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens abhängig gemacht wird, nicht gewährt werden.

§ 15 Anforderungen an die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle

(1) Der Träger muss für die Schlichtungsstelle eine Verfahrensordnung erlassen, die die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle für Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes begründet. Die Zuständigkeit kann auf einzelne dieser Streitigkeiten oder auf diese Streitigkeiten mit bestimmten Unternehmern beschränkt werden. Die Schlichtungsstelle kann daneben auch für Streitigkeiten zuständig sein, die nicht unter § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes fallen.

(2) Die Organisation der Schlichtungsstelle und das Schlichtungsverfahren sind in der Verfahrensordnung entsprechend § 1 Absatz 5 und den §§ 2 bis 10 Absatz 1 auszugestalten. Abweichend von § 9 Absatz 3 kann bestimmt werden, dass Schlichtungsvorschläge für die an dem Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen unter bestimmten Voraussetzungen oder bis zu einer bestimmten Höhe verbindlich sind. In der Verfahrensordnung ist anzugeben, ob und in welcher Höhe Entgelte für ein Schlichtungsverfahren von den Beteiligten verlangt werden.

§ 16 Anforderungen an den Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle

Der Träger der Schlichtungsstelle kann einen Antrag auf Anerkennung seiner Schlichtungsstelle als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes stellen.

Der Antrag muss enthalten:

1. den Namen und die Anschrift des Antragstellers,
2. die Anschrift der Schlichtungsstelle,
3. Angaben zur Geschäftsstelle, zur Webseite und zum Zugang für elektronische Dokumente, die für die Schlichtungsstelle eingerichtet wurden,
4. die Verfahrensordnung für die Schlichtungsstelle,
5. die Namen der bestellten Schlichter oder der Personen, die zu Schlichtern bestellt werden sollen, einschließlich Angaben zu ihrem beruflichen Werdegang in den letzten drei Jahren sowie zu ihrer Qualifikation,
6. Angaben zur Vergütung und Amtszeit der Schlichter sowie zu den zwischen dem Träger und den Schlichtern bestehenden Beschäftigungsverhältnissen,
7. Angaben zur Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. und dessen Stellungnahme zu den vorgeschlagenen Schlichtern und
8. Angaben zu den für die Schlichtungsstelle bereitgestellten Sach- und Geldmitteln und zu deren Verwaltung.

§ 17 Änderung der Verfahrensordnung einer Verbraucherschlichtungsstelle

(1) Eine Änderung der Verfahrensordnung einer Verbraucherschlichtungsstelle bedarf der Zustimmung des Bundesamts für Justiz.

(2) Dem Antrag des Trägers der Verbraucherschlichtungsstelle auf Zustimmung zur Änderung der Verfahrensordnung ist eine Abschrift der Verfahrensordnung beizufügen, in der die geplanten Änderungen kenntlich gemacht sind. Das Bundesamt für Justiz bestätigt dem Träger in Textform den Eingang des Antrags unter Angabe des Tages, an dem der Antrag eingegangen ist.

(3) Die beantragte Zustimmung des Bundesamts für Justiz gilt als erteilt, wenn das Bundesamt für Justiz der Änderung der Verfahrensordnung nicht innerhalb von sechs Wochen, nachdem der Antrag auf Zustimmung eingegangen ist, widerspricht.

§ 18 Mitteilung von Änderungen bei der Organisation oder Finanzierung der Verbraucherschlichtungsstelle

Der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle hat dem Bundesamt für Justiz mitzuteilen:

1. jede Änderung der Anschrift oder der Webadresse der Verbraucherschlichtungsstelle,
2. jede Abberufung eines Schlichters und die Gründe für seine Abberufung,
3. jede Bestellung eines Schlichters, der nicht schon im Antrag auf Anerkennung benannt wurde,
 - a) unter Angabe seines Namens, seiner Qualifikation, seines beruflichen Werdegangs in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung und des Inhalts seines Beschäftigungsverhältnisses mit dem Träger sowie
 - b) mit der Mitteilung, ob der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. angehört wurde und welche Stellungnahme er abgegeben hat,
4. jede wesentliche Änderung bei der Finanzierung der Schlichtungsstelle.

§ 19 Widerruf der Anerkennung

(1) Erfüllt die Verbraucherschlichtungsstelle die für ihre Anerkennung notwendigen Voraussetzungen nicht mehr oder verstößt sie bei ihrer Tätigkeit gegen gesetzliche Vorschriften oder ihre Verfahrensordnung, so hat das Bundesamt für Justiz den Träger der Verbraucherschlichtungsstelle in Textform aufzufordern, die notwendigen Maßnahmen zu treffen, um die Widerrufgründe innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Aufforderung zu beseitigen.

(2) Das Bundesamt für Justiz hat die Anerkennung zu widerrufen, wenn der Träger die Widerrufgründe innerhalb der gesetzten Frist nicht beseitigt.

(3) Wenn die Anerkennung widerrufen wurde, ist die Eintragung der Schlichtungsstelle in der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 33 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes zu löschen.

Abschnitt 3

Berichts- und Informationspflichten

§ 20 Tätigkeitsbericht

Der Träger einer Verbraucherschlichtungsstelle hat für jedes Kalenderjahr einen Bericht über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle zu erstellen, der mindestens die Informationen nach § 4 Absatz 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung enthält, wobei an die Stelle der Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes die entsprechenden Vorschriften dieser Verordnung treten. Der Tätigkeitsbericht ist bis zum 1. Februar des Jahres, das auf das Berichtsjahr folgt, auf der Webseite der Schlichtungsstelle zu veröffentlichen. Interessenten ist der Tätigkeitsbericht auf Anfrage auch in Textform zu übermitteln.

§ 21 Evaluationsbericht

Der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle hat alle zwei Kalenderjahre einen Evaluationsbericht zu erstellen, in dem die Tätigkeit der Schlichtungsstelle umfassend dargestellt und bewertet wird. Der Evaluationsbericht muss die Informationen nach § 5 Absatz 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung und nach § 20 enthalten. Der Evaluationsbericht ist bis zum 1. Februar des Jahres, das auf die Berichtsjahre folgt, an das Bundesamt für Justiz zu übermitteln. Die Berichtspflicht beginnt mit dem nächsten geraden Kalenderjahr, das auf das Kalenderjahr folgt, in dem die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Tätigkeit aufgenommen hat. Sie beginnt frühestens mit dem 1. Februar 2018.

§ 22 Informationen zur Schlichtungsstelle und ihrem Verfahren

(1) Auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sind die Informationen zur Verbraucherschlichtungsstelle und ihrem Verfahren entsprechend § 3 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung klar und verständlich zu veröffentlichen. An die Stelle der Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes treten die entsprechenden Vorschriften dieser Verordnung. Die Informationen müssen stets aktuell sein.

(2) Auf Anfrage sind die auf der Webseite zu veröffentlichenden Informationen jedermann in Textform zu übermitteln.

§ 23 Mitteilungen an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Die Schlichter haben die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht über diejenigen ihnen bei ihrer Schlichtungstätigkeit bekannt gewordenen Geschäftspraktiken von Unternehmen zu unterrichten, durch die die Interessen einer Vielzahl von Verbrauchern erheblich beeinträchtigt werden können.

Abschnitt 4

Zusammenarbeit mit anderen Streitbeilegungsstellen

§ 24 Abgabe und Weiterleitung bei Unzuständigkeit

(1) Wird eine Schlichtung wegen einer Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes bei einer unzuständigen Verbraucherschlichtungsstelle beantragt, gibt diese den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab.

(2) Hat der Antragsgegner keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, unterrichtet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antragsteller über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung in diesem Vertragsstaat. Auf Antrag des Antragstellers leitet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antrag an eine für außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle in dem anderen Vertragsstaat weiter.

§ 25 Zusammenarbeit mit ausländischen Streitbeilegungsstellen

Die behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen erteilen im Rahmen ihrer Zuständigkeit auf Ersuchen den Stellen, die in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig sind, für deren Verfahren Auskünfte über das im Inland geltende Recht. Geht ein Ersuchen auf Rechtsauskunft bei einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle ein, leitet sie es an die zuständige behördliche Verbraucherschlichtungsstelle weiter.

§ 26 Übergangsregelungen

(1) Für die Schlichtungsverfahren bei den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen, die am 31. Januar 2017 noch nicht beendet waren, sind die bis zu diesem Zeitpunkt geltenden Vorschriften weiter anzuwenden.

(2) Werden Schlichtungsstellen, die nach § 16 Absatz 2 des Unterlassungsklagengesetzes als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen gelten, nach den Vorschriften dieser Verordnung als private Verbraucherschlichtungsstellen anerkannt, führen diese Verbraucherschlichtungsstellen die Schlichtungsverfahren, die noch nicht beendet waren als die Anerkennung wirksam wurde, noch nach den Verfahrensordnungen durch, die aufgrund der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung oder der Kapitalanlagenschlichtungsstellenverordnung genehmigt wurden.

§ 27 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

(1) Die §§ 11 bis 20 treten am Tag nach der Verkündung in Kraft. Im Übrigen tritt diese Verordnung am 1. Februar 2017 in Kraft.

(2) Die Schlichtungsstellenverfahrensverordnung in der Fassung der Bekanntmachung vom 10. Juli 2002 (BGBl. I S. 2577), die zuletzt durch Artikel 2 des Gesetzes vom 11. April 2016 (BGBl. I S. 720) geändert worden ist, tritt am 31. Januar 2017 außer Kraft.

