

Schlichtungsstelle bei
der Deutschen Bundesbank

Tätigkeitsbericht 2020

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
Grenzübergreifende Streitigkeiten	19
Angaben zu etwaigen besonderen Problemstellungen pp. (§ 4 Abs. 1 Nrn. 2-4 VSBlInfoV)	19
VI. Inhaltliche Schwerpunkte und Schlichtungssprüche	20
Verbraucherdarlehen	20
Zahlungsdienste	24
VII. Grenzübergreifendes Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum (FIN-NET)	45
VIII. Anhang	46

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/Verbraucherstreitbeilegung 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 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV).³

Daneben gilt – soweit diese Rechtsvorschriften keine abweichenden 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*

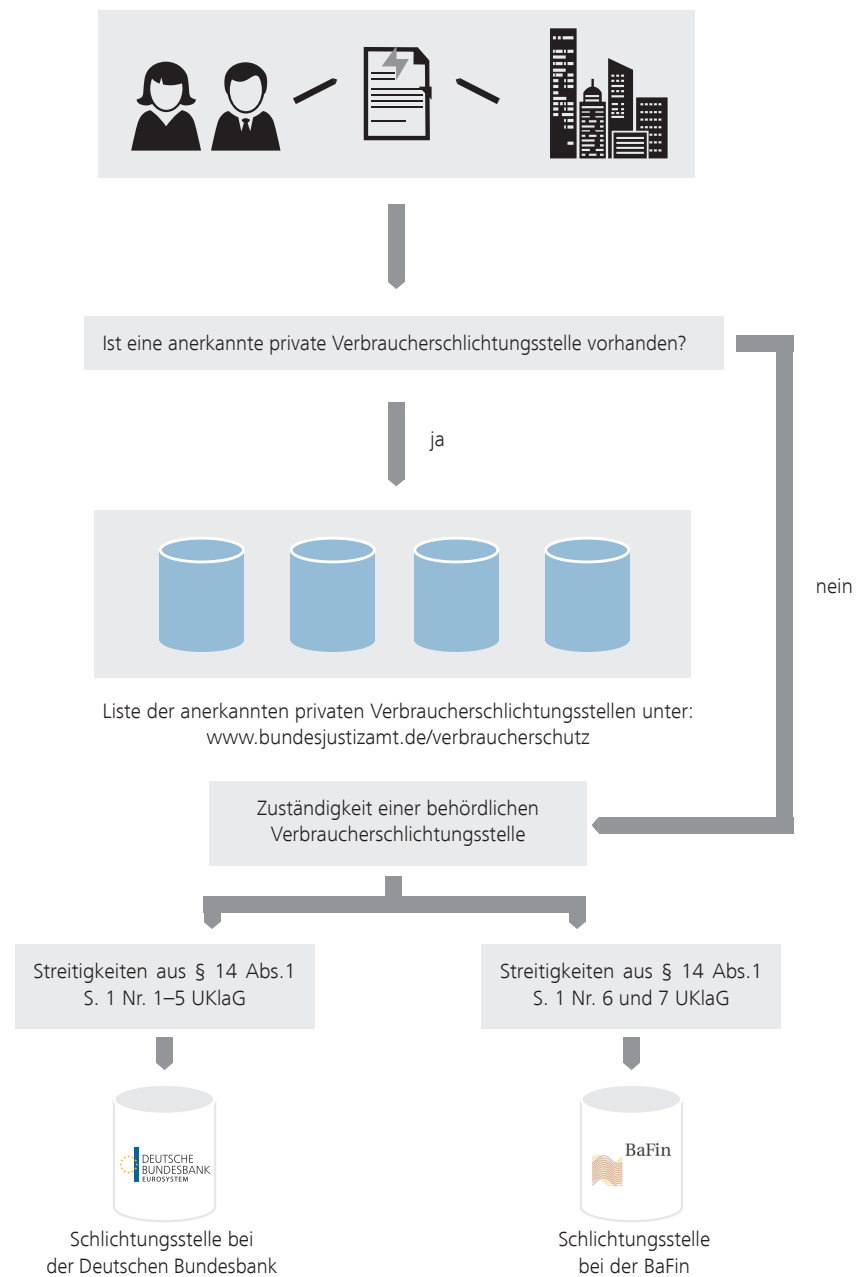
In Deutschland wird die außergerichtliche Streitschlichtung im Finanzbereich grundsätzlich von privaten Verbraucherschlichtungsstellen wahrgenommen. Hat sich ein Unternehmen keiner dieser Schlichtungsstellen angeschlossen, kann sich der Antragsteller bei Streitigkeiten in den Sachbereichen Verbraucherkredite 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 umfängliche, branchenspezifische Streitschlichtung.

*Universalschlichtungs-
stelle des Bundes beim
Zentrum für Schlichtung
e.V.*

Für einen Verbraucher besteht deshalb im Finanzbereich nur in Ausnahmefällen Bedarf, das Angebot der Universalschlichtungsstelle des Bundes 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 des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes, soweit sie Pflichten von E-Geld-Emittenten oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen 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 abgelehnt 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 Streitbelegungsverfahrens 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
Verbraucherschlichtungsstellen*

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/Verbraucherstreitbeilegung**.

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
- Bundesbankdirektorin Tatjana Klös
- 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 ist das Bundesamt für Justiz und die Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) beteiligt worden. Die Amtsdauer der Schlichter beträgt drei Jahre. Die gegenwärtige Amtsperiode läuft vom 1. April 2018 bis zum 31. März 2021. 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.

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>).

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 Schlichtungspruchs 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 des 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		2020
(in absoluten Zahlen)		
Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt) – davon:		390
Zahlungsdienste		225
Verbraucherdarlehen		61
Wertpapiere		29
Geldanlagen		15
sonstige		60
Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)		377
Anzahl der Anträge, die nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden		71
Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge (insgesamt) – davon:		126
1.	es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	33
2.	die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig	89
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	0
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	0
9.	eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	0
10.	Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	2

Anzahl der Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat (§ 7 Abs. 2 FinSV)		16
Anzahl der Verfahren, die sich durch Anerkennung oder Erfüllung durch den Antragsgegner oder in sonstiger Weise erledigt haben		115
Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben		9
Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren, in denen die Parteien den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben		40
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)	57
2.	Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	186
	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)		20

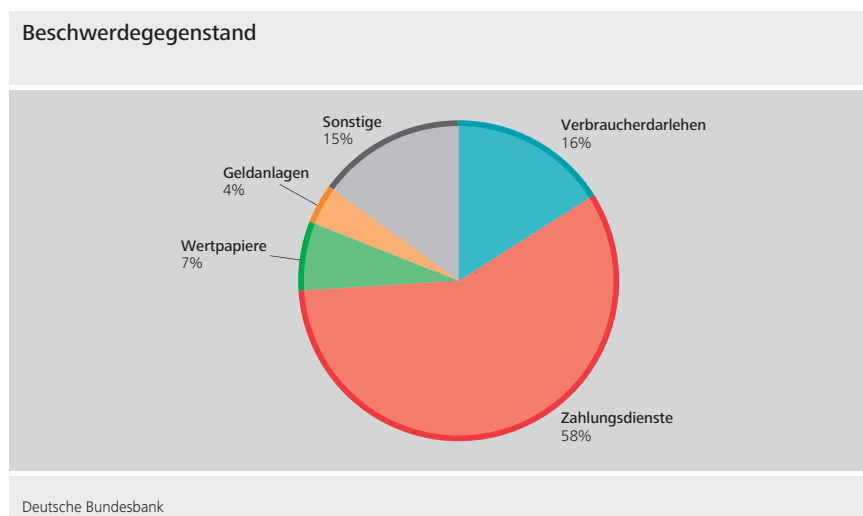
Schlichtungs-
anträge

Im Jahr 2020 wurden 390 Anträge neu eingereicht. Das Antragsvolumen ist damit im Vergleich zum Vorjahr deutlich gestiegen. Daneben waren noch 44 Anträge aus dem Vorjahr zu bearbeiten. Daraus ergibt sich die Gesamtzahl von 434 Anträgen.

Im Berichtsjahr konnten insgesamt 377 Anträge abschließend bearbeitet werden.

57 Verfahren waren zum Jahresende noch in Bearbeitung.

Inhaltlich bezogen sich die Streitigkeiten – wie in dem nachstehenden Diagramm dargestellt – ganz überwiegend auf Zahlungsdienste und auf Verbraucherdarlehen einschließlich Darlehensvermittlung. Nähere Ausführungen zu diesen Sachgebieten finden sich im nachfolgenden Abschnitt dieses Berichts. Die Position „Sonstige“ enthält eine Vielzahl von Anträgen, für die die Schlichtungsstelle nicht zuständig ist, da die zugrundeliegenden Streitigkeiten nicht unter § 14 UKlaG fallen. Anteilsmäßig vorherrschend waren hier Anträge im Zusammenhang mit Zuschussprogrammen, z.B. Baukindergeld, sowie Beschwerden über Sachmängel an PKW bei der Rückgabe von Leasingfahrzeugen.



*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.

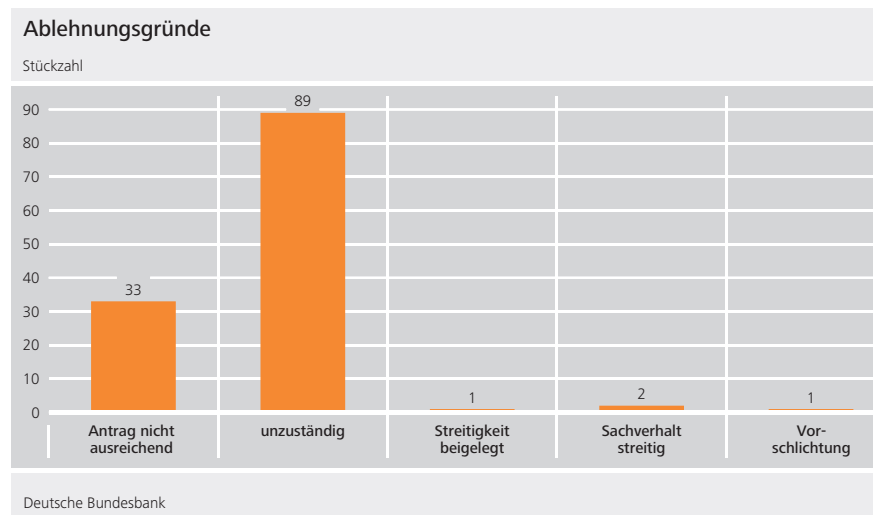
*Abgabe an die
zuständige
Schlichtungsstelle*

§ 24 FinSV sieht vor, dass ein Antrag, der eine Streitigkeit nach § 14 UKlaG betrifft und der bei einer unzuständigen Verbraucherschlichtungsstelle eingereicht wurde, an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist.

Entsprechend wurden im Berichtsjahr 71 Anträge an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

Ablehnung

In insgesamt 126 Fällen musste die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden. Die Ablehnungsgründe sind in dem nachstehenden Diagramm näher untergliedert.



*Verfahrens-
ausgänge*

Die übrigen 180 Verfahren, die in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fielen, gingen wie folgt aus:

16 Anträge wurden durch die Antragsteller zurückgenommen.

71 Anträge erledigten sich im Vorverfahren durch Abhilfe des Unternehmens.

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

In 9 Verfahren wurde der Schlichtungs- oder Vergleichsvorschlag durch die Parteien angenommen.

In 40 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 57 Tagen nach Vorlage der vollständigen Beschwerdeakte, d.h. nach Eingang der Erwiderung des Antragsstellers oder Ablauf der Frist zur Erwiderung, an die Beteiligten übermittelt.

Die gesamte Verfahrensdauer vom Antragseingang bis zur Beendigung des Verfahrens betrug durchschnittlich 186 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*

20 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 VSBIInfoV)*

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

Der inhaltliche Schwerpunkt der Schlichtungsanträge lag im Berichtsjahr – auch bedingt durch die Corona-Pandemie – bei dem Wunsch der Antragsteller auf Änderung der Ratenhöhe oder Stundung der Leistungen.

Weitere Beschwerden betrafen – wie in den Vorjahren – Störungen bei der Abwicklung der Darlehen (z.B. fehlerhafte Abrechnungen, Berechnung von Bearbeitungspauschalen) sowie den Widerruf von Kreditverträgen.

Schlichtungsspruch

Verbraucherdarlehensvertrag, Erstattung anteiliger Restschuldversicherung

Die Beteiligten streiten nach der vorzeitigen Rückzahlung des Darlehens darüber, in welcher Höhe der für die Restschuldversicherung geleistete Einmalbetrag zu erstatten ist.

Die Beteiligten schlossen im Oktober 2016 einen Darlehensvertrag zur Finanzierung eines Kraftfahrzeugs über einen Nettodarlehensbetrag in Höhe von 36.170,73 Euro. Es wurde eine Laufzeit von 84 Monaten und ein gebundener Sollzinssatz von 4,40 % vereinbart. Die Darlehenssumme setzte sich aus dem Fahrzeugpreis und einem Einmalbetrag für die Restschuldversicherung in Höhe von 3.240,80 Euro zusammen. Mit der Restschuldversicherung sollten die Zahlungsverpflichtungen aus dem Darlehensvertrag im Falle des Todes, der Invalidität oder der Arbeitsunfähigkeit durch Unfall oder Krankheit abgedeckt werden.

Zwischen den Beteiligten kam es zum Streit über die Anerkennung der von der Beschwerdeführerin geltend gemachten Arbeitsunfähigkeit. Darüberhinaus stritten die Beteiligten gerichtlich über die Wirksamkeit des von der Beschwerdeführerin erklärten Widerrufs ihrer auf Abschluss des Darlehensvertrages gerichteten Willenserklärung. Nachdem über diese Klage mündlich verhandelt worden war, entschloss sich die Beschwerdeführerin, das Darlehen am 04. Februar 2020 vorzeitig zurückzuzahlen.



Nach den in dem Darlehensvertrag enthaltenen Versicherungsbedingungen für die Restschuldversicherung kann der Darlehensnehmer im Fall der vorzeitigen Rückzahlung des Darlehens von dem Darlehensgeber die Rückerstattung des Teils des für den Versicherungsschutz geleisteten Einmalbetrages verlangen, der auf den Zeitraum ab vorzeitiger Beendigung bis zur ursprünglich vorgesehenen planmäßigen Beendigung des Versicherungsschutzes entfällt, einschließlich der für diesen Zeitraum bereits entstandenen Kosten.

Die Beschwerdeführerin forderte die Beschwerdegegnerin u.a. mit Schreiben vom 14. Februar 2020 zur Rückzahlung des anteiligen Betrages für die Restschuldversicherung auf. Nachdem keine Zahlung erfolgte, erhob die Beschwerdeführerin unter dem 26. März 2020 die vorliegende Beschwerde.

Am 20. April 2020 erstattete die Beschwerdegegnerin einen Betrag in Höhe von 1.158,05 Euro. Sie bedauert die verzögerte Erstattung. Zu der Verzögerung sei es durch die Umstellung der Arbeitsprozesse aufgrund der Corona-Pandemie gekommen.

Die Beschwerdeführerin hält diesen Betrag für zu niedrig und beanstandet, dass die Beschwerdegegnerin keinerlei nachvollziehbare Kalkulation vorgelegt hat.

Auf Anforderung der Schlichtungsstelle teilte die Beschwerdegegnerin mit, nach welcher Formel der Erstattungsbetrag von dem Versicherer ermittelt wird. Die sehr kompliziert aufgebaute Formel sieht vereinfachend ausgedrückt vor, dass die gesamten Raten in ein Verhältnis zu den restlichen Raten gesetzt werden und der Einmalbetrag mit einem Faktor von 67 % berücksichtigt wird, wobei dieser Faktor nicht näher erläutert wird.

Die Beschwerdeführerin beanstandet, dass der Erstattungsbetrag ausgehend von der Formel nicht korrekt ermittelt worden ist. Zudem bezweifelt sie die Rechtmäßigkeit dieser Formel. Aus ihrer Sicht steht ihr ohne Berücksichtigung des Faktors von 67 % ein Betrag von insgesamt 1.813,30 Euro zu. Sie fordert deshalb noch die Erstattung eines Differenzbetrages von 655,25 Euro.

Für die Berechnung der anteiligen Beitragsrückerstattung gibt es bislang keine gesetzlichen Vorgaben. Die Regelungen in den Versicherungsbedingungen sind dementsprechend unterschiedlich und häufig intransparent.

So hat die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) in ihrem „Ergebnisbericht zur Marktuntersuchung Restschuldversicherungen“ vom 21. Juni 2017 festgestellt, dass die Situation der betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher in Bezug auf die Nachprüfbarkeit einer Prämienrückerstattung wohl als wenig komfortabel angesehen werden kann (https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Meldung/2017/meldung_170620_restschuldversicherung.html, Seite 29 des Berichts).

Hier wäre durch Auslegung der Regelung in den Versicherungsbedingungen zu klären, ob der gesamte Einmalbetrag (inklusive Provision und Verwaltungskosten) oder nur der reine Versicherungsanteil zugrunde zu legen ist. Die von der Beschwerdeführerin mitgeteilte Berechnungsformel lässt erkennen, dass nur 67 % des Einmalbetrages in die Berechnung einfließen sollen und dementsprechend ein hoher Kosten- und Provisionsanteil zugrunde gelegt wird. Es erscheint zweifelhaft, ob die Beschwerdegegnerin mit ihrem Berechnungsansatz in einem gerichtlichen Verfahren durchdringen wird.

Ferner wäre zu klären, ob der Rückerstattungsbetrag rein linear oder nach den Regeln der Versicherungsmathematik entsprechend dem Risiko, das bei der Auszahlung des Darlehens am höchsten ist und dann mit jeder Darlehensrate geringer wird, zu berechnen ist. Die hier getroffene Regelung stellt allein auf den Zeitraum ab vorzeitiger Beendigung bis zur planmäßigen Beendigung des Versicherungsschutzes ab, was für eine lineare Berechnung spricht.

Vor diesem Hintergrund wird den Beteiligten vorgeschlagen, sich zur Vermeidung einer gerichtlichen Auseinandersetzung vergleichsweise zu einigen. Der Vergleichsvorschlag berücksichtigt zudem, dass die Restschuldversicherung auch die Beschwerdegegnerin gegen Zahlungsausfälle abgesichert und ihr zudem unmittelbare wirtschaftliche Vorteile gebracht hat (Provision und höhere Zinseinnahmen durch die Einbeziehung des Einmalbetrages in das Darlehen).

Die Laufzeit des Darlehens betrug rd. 38 Monate. Bis zum regulären Laufzeitende (84 Monate) verblieben deshalb noch 46 Monate. Der Rückerstattungsbetrag würde sich dementsprechend – ausgehend von dem gesamten Einmalbetrag und einer linearen Berechnung – auf 1.774,68 Euro belaufen ($3.240,80 \text{ Euro} \cdot 84 = 38,58 \text{ Euro} \times 46$). Der noch offene Betrag betrüge daher 616,63 Euro ($1.774,68 \text{ Euro} \cdot \text{.} \text{.} \text{ gezahlter } 1.158,05 \text{ Euro}$).

Es wird deshalb vorgeschlagen, dass die Beschwerdegegnerin der Beschwerdeführerin die Hälfte dieses Betrages und damit einen weiteren Betrag in Höhe von aufgerundet 310,00 Euro erstattet.

Zahlungsdienste

Im Bereich der Zahlungsdienste bezogen sich die Schlichtungsanträge erneut schwerpunktmäßig auf die Kündigung des Zahlungsdienstevertrags sowie auf die Sperrung des Zugangs zum Zahlungskonto. Verstärkt wünschten die Beschwerdeführer im Rahmen des Schlichtungsverfahrens die Erstattung von Zahlungen, die sie an betrügerisch tätige Anbieter geleistet hatten.

Im Zusammenhang mit Kreditkartenverträgen wurden – vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie – vor allem die Erstattung von Transaktionen aufgrund der Insolvenz von Reiseanbietern oder der Storno von Flügen und Hotels thematisiert.



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Ordentliche Kündigung

Die Beschwerdeführerin fordert die Rücknahme der ordentlichen Kündigung ihres Girokontos.

Die Beschwerdeführerin hatte bei der Beschwerdegegnerin seit April 2017 ein Girokonto. Seit Juni 2017 wurde das Konto als Pfändungsschutzkonto geführt. Am 28. November 2019 kündigte die Beschwerdegegnerin das Vertragsverhältnis zum 31. Januar 2020. Sie erklärte, dass die Kündigung aus geschäftspolitischen Erwägungen erfolge. Nach Angabe der Beschwerdegegnerin hat die Beschwerdeführerin mit ihr nach Kündigung des Kontos keinen Kontakt aufgenommen.

Die Beschwerdeführerin ist mit der Kündigung aus geschäftspolitischen Gründen nicht einverstanden.

Die Beschwerdegegnerin weist auf die Kündigungsfristen für eine ordentliche Kündigung in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen hin.

Die Beschwerde ist in der Sache nicht begründet.

Die ordentliche Kündigung des zwischen den Beteiligten bestehenden Zahlungsdienstvertrages (§ 675f Abs. 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs – BGB) durch die Beschwerdegegnerin ist rechtlich nicht zu beanstanden.

Nach § 675h Abs. 2 BGB kann der Zahlungsdienstleister den Zahlungsdienstvertrag kündigen, wenn der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen, das Kündigungsrecht vereinbart wurde und die Kündigungsfrist mindestens zwei Monate beträgt. Dieses Kündigungsrecht besteht auch bei einem Pfändungsschutzkonto (s. OLG Dresden, Urteil v. 10.04.2018 - 14 U 82/16).

Das Kündigungsrecht wurde hier wirksam in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beschwerdegegnerin vereinbart.

Eine Kündigung ist lediglich in den Fällen eines sog. Basiskontos (§ 30 des Zahlungskontengesetzes) eingeschränkt. Bei dem vorliegenden Girokonto handelt es sich jedoch nicht um ein Basiskonto, sondern um ein reguläres Konto.

Die Beschwerdegegnerin hat von diesem Kündigungsrecht mit ihrer Erklärung vom 28. November 2019 unter Beachtung der Kündigungsfrist von zwei Monaten Gebrauch gemacht. Die Angabe eines Kündigungsgrundes war nicht erforderlich. Es steht der Beschwerdegegnerin frei, aus geschäftspolitischen Gründen ein Vertragsverhältnis zu beenden. Dieses entspricht dem Grundsatz der Vertragsfreiheit im deutschen Zivilrecht, wonach es jedermann freisteht selbst zu entscheiden, mit wem er Verträge abschließt und ob er bestehende Verträge beendet.

Die Beschwerdeführerin hat – sofern sie nicht ohnehin noch über ein anderes Konto verfügt – die Möglichkeit, bei einem Institut, das Zahlungskonten für Verbraucher anbietet, einen Antrag auf Eröffnung eines Basiskontos zu stellen.

Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstvertrag (Girokonto), Belastungsbuchungen aus Lastschriften

Der Beschwerdeführer begehrt von der Beschwerdegegnerin die Rückgängigmachung von Belastungsbuchungen aus Lastschriften i. H. v. EUR 3.701,84.



Der Beschwerdeführer ist seit November 2018 Inhaber eines Girokontos bei der Beschwerdegegnerin.

In den Monaten Juni bis August 2019 gingen bei der Beschwerdegegnerin Lastschriften i. H. v. insgesamt EUR 4.534,48 ein, die mangels Deckung auf dem Konto des Beschwerdeführers nicht eingelöst werden konnten. Über die Nichteinlösung sowie die hierdurch entstandenen Entgelte (EUR 3,00 je Lastschrift für „die berechnete Ablehnung der Einlösung der Lastschrift“) wurde der Beschwerdeführer taggleich informiert.

Aufgrund eines technischen Fehlers wurden diese Lastschriften jedoch durch die Beschwerdegegnerin im Interbankenverhältnis nicht zurückgegeben mit der Folge, dass die entsprechenden Lastschriftbeträge den jeweiligen Lastschrifteinreichern (durch ihre kontoführenden Institute) gutgeschrieben wurden.

Nach Entdecken des Fehlers belastete die Beschwerdegegnerin am 20. September 2019 das Konto des Beschwerdeführers mit den jeweiligen Lastschriften i. H. v. insgesamt EUR 4.534,48 und erstattete dem Beschwerdeführer die erhobenen Entgelte für die Ablehnung der Lastschrifteinlösung. Durch die Belastungsbuchungen kam es auf dem Konto des Beschwerdeführers zu einer geduldeten Überziehung i. H. v. EUR 3.668,84.

Am gleichen Tag informierte der Beschwerdeführer die Beschwerdegegnerin darüber, dass er die Belastungsbuchungen widerrufen wolle, da er die Begleichung der Lastschriften bereits auf andere Weise geregelt habe. 5 Belastungsbuchungen i. H. v. EUR 832,64 konnte der Beschwerdeführer direkt über die App der Beschwerdegegnerin widerrufen. Diese Belastungen wurden seinem Konto am 20. und 21. September 2019 wieder gutgeschrieben. Die restlichen Belastungen i. H. v. EUR 3.701,84 wurden dem Beschwerdeführer – trotz mehrmaliger Aufforderung – nicht gutgeschrieben.

Die Zinsen, die für die Inanspruchnahme der geduldeten Überziehung dem Beschwerdeführer in Rechnung gestellt wurden, erstattete die Beschwerdegegnerin am 2. Dezember 2019.

Der Beschwerdeführer hält die Durchführung der Belastungsbuchungen vom 20. September 2019 für nicht rechtmäßig und begehrt Erstattung des noch ausstehenden Belastungsbetrags i. H. v. EUR 3.701,84. Zudem habe er die Forderungen der Lastschriftgläubiger bereits selbständig beglichen.

Die Beschwerdegegnerin vertritt die Auffassung, dass ihr Vorgehen vom 20. September 2019 zulässig gewesen sei. Aufgrund der zwischen Juni und August 2019 erfolgten Zahlungen an die Lastschriftgläubiger stehe ihr gegen den Beschwerdeführer ein Anspruch auf Wertersatz i. H. der ursprünglich abgelehnten Lastschriften zu. Der Beschwerdeführer sei durch die Zahlungen der Beschwerdegegnerin bereichert, da seine Verbindlichkeiten gegenüber seinen Gläubigern erfüllt worden seien.

Diesen Anspruch gegen den Beschwerdeführer habe sie wirksam am 20. September 2019 durch 9 Stornobuchungen und 7 Berichtigungsbuchungen gemäß ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen realisiert.

Hiergegen könne der Beschwerdeführer keine Einwände erheben, da sein Einwand, er habe die gegenständlichen Beträge bereits auf andere Weise an die Gläubiger gezahlt, gemäß § 242 BGB rechtsmissbräuchlich sei. Der Beschwerdeführer habe die Einwendungen unredlich herbeigeführt, indem er den technischen Fehler bei der Beschwerdegegnerin absichtlich ausnutzte, um Zahlungen auf Kosten der Beschwerdegegnerin zu bewirken. Die Beschwerdegegnerin behält sich daher die Rückforderung der bereits am 21. September 2019 erstatteten Beträge i. H. v. EUR 832,64 vor.

Die Beschwerde ist in der Sache – obgleich die Beschwerdegegnerin das Konto des Beschwerdeführers eigenmächtig belastet hat – nicht begründet.

a) Die Beschwerdegegnerin hat gegen den Beschwerdeführer einen Anspruch auf Erstattung ihrer Aufwendungen i. H. v. EUR 3.701,84 nach §§ 675c Abs. 1, 670 BGB, da sie in dieser Höhe aufgrund der im Zeitraum Juni bis August 2019 eingegangenen Lastschriften Zahlungen an die jeweiligen Lastschriftgläubiger erbracht hat.

Hierbei ist es unerheblich, dass die Beschwerdegegnerin im Verhältnis zum Beschwerdeführer die Ausführung der Zahlungen abgelehnt hat. Der Beschwerdeführer hat den Zahlungseinreichern, d. h. seinen jeweiligen Gläubigern, SEPA-Lastschriftmandate erteilt und hiermit sowohl die Gläubiger ermächtigt, die ihm gegenüber bestehenden Forderungen per Lastschrift einzuziehen als auch gegenüber der Beschwerdegegnerin der Belastung seines Kontos zugestimmt.

Entscheidend für einen (Erstattungs-)Anspruch der Beschwerdegegnerin gegen den Beschwerdeführer ist, dass den Lastschriftgläubigern die entsprechenden Lastschriftbeträge gutgeschrieben wurden. Dies geschah ohne entsprechende Belastung des

Kontos des Beschwerdeführers, d. h. auf Kosten der Beschwerdegegnerin, die hierbei – wenn auch nicht willentlich – in Vorleistung trat.

Durch die Gutschrift auf dem Konto der Lastschriftgläubiger ist deren Forderung gegen den Beschwerdeführer nach § 362 Abs. 1 BGB erfüllt worden, mithin der Beschwerdeführer von seiner Zahlungspflicht frei geworden (vgl. Urteil des BGH, NJW 2010, S. 3510).

Der Erstattungsanspruch ergibt sich aus § 675c Nr. 1 i. V. m. § 670 BGB.

Danach steht der Beschwerdegegnerin aufgrund der von ihr erbrachten Zahlungen ein Anspruch auf Erstattung ihrer Aufwendungen i. H. v. EUR 3.701,84 zu. Die 5 Belastungsbuchungen i. H. v. EUR 832,64 konnte der Beschwerdeführer widerrufen und die Beschwerdegegnerin hat auch entsprechende Rückzahlungen von den Lastschriftgläubigern im Rahmen der Rückabwicklung der Lastschriften erhalten. In dieser Höhe sind der Beschwerdegegnerin daher keine Aufwendungen entstanden.

b) Diesem Anspruch kann der Beschwerdeführer nicht entgegenhalten, dass er an seine Gläubiger nach der Information über den gescheiterten Lastschrifteinzug gesondert gezahlt habe. Auch wenn dies tatsächlich der Fall gewesen wäre, wäre diese Zahlung nach dem Lastschrifteinzug erfolgt, mithin nach erfolgter Erfüllung (siehe oben). Eine etwaige gesonderte Zahlung des Beschwerdeführers wäre daher – auch aus Sicht der Gläubiger – als „Doppelzahlung“ anzusehen mit der Folge, dass dem Beschwerdeführer gegen den betreffenden Gläubiger ein Anspruch auf Herausgabe nach § 812 Abs. 1 S. 1 1. Alt BGB zustünde. Aufgrund der eingetretenen Erfüllung hätte der betreffende Gläubiger die Gutschrift ohne Rechtsgrund erlangt und wäre demzufolge ungerechtfertigt bereichert.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens wurde der Beschwerdeführer zur Beibringung von Nachweisen aufgefordert, aus denen sich die gesonderten Zahlungen an die Gläubiger ergeben. Dieser Aufforderung ist der Beschwerdeführer jedoch nicht nachgekommen.

c) Die Beschwerdegegnerin war allerdings – entgegen ihren Ausführungen – nicht berechtigt, ihren Erstattungsanspruch gegen den Beschwerdeführer durch Storno- und Berichtigungsbuchungen nach ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zu realisieren.

Nach ihren AGB hat die Beschwerdegegnerin ein Recht zur Storno- bzw. Berichtigungsbuchung lediglich im Falle von fehlerhaften Gutschriften und nur, sofern ihr ein Rückzahlungsanspruch gegen den Kunden zusteht.

Das Vorliegen einer fehlerhaften Gutschrift begründet die Beschwerdegegnerin damit, dass sie im Rahmen der Ablehnung der Lastschriften im Juni bis August 2019 das Konto zunächst belastet und die Beträge aufgrund mangelnder Kontodeckung dem Beschwerdeführer sofort wieder gutgeschrieben habe. Diese Gutschrift sei fehlerhaft, da die Beschwerdegegnerin diese aufgrund eines technischen Fehlers durchführte, obwohl sie die zugrundeliegende Zahlung gegenüber dem Lastschriftgläubiger ausführte.

Hier verkennt die Beschwerdegegnerin, dass es sich bei ihrem Vorgehen nicht um eine fehlerhafte Gutschrift gehandelt hat. Vielmehr hat die Beschwerdegegnerin die automatisierte Belastung des Kontos des Beschwerdeführers im Rahmen der sog. Nachdisposition, d. h. nach ihrer Prüfung auf Kontodeckung, wieder rückgängig gemacht. Diese Vorgehensweise ergibt sich bereits aus ihren „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Zahlungen mittels Lastschrift im SEPA-Basis-Lastschriftverfahren“. Danach wird eine Belastung spätestens am zweiten Geschäftstag nach ihrer Vornahme rückgängig gemacht, wenn der Kunde über kein für die Einlösung der Lastschrift ausreichendes Guthaben auf seinem Konto oder über keinen ausreichenden Kredit verfügt.

Auch kann in diesem Zusammenhang nicht von einer fehlerhaften Gutschrift gesprochen werden, da gegenüber dem Beschwerdeführer diese „Gutschrift“ berechtigt war. Der Beschwerdeführer verfügte über kein ausreichendes Guthaben bzw. Kredit, daher war in diesem Verhältnis die Lastschrift nicht einzulösen. Das Versäumnis der Beschwerdegegnerin, die Lastschrift im Interbankenverhältnis mangels Deckung zurückzugeben, ist für die Frage des Storno- bzw. Berichtigungsrecht gegenüber dem Beschwerdeführer unbeachtlich.

Daher durfte die Beschwerdegegnerin ihren Anspruch nicht im Wege des Storno- bzw. Berichtigungsrechts realisieren.

Auch im Wege einer Lastschriftbelastung durfte die Beschwerdegegnerin ihren Anspruch jedoch nicht durchsetzen. Die Belastung war mangels Zustimmung des Beschwerdeführers nicht autorisiert (vgl. § 675j Abs. 1 BGB). Weder lag der Beschwerde-

gegnerin ein entsprechendes eigenes Lastschriftmandat vor noch kann sie sich zur Berechtigung auf das den Gläubigern des Beschwerdeführers erteilte Lastschriftmandat berufen. Zwar ist die Beschwerdegegnerin auf Basis dieses Mandats berechtigt, eingehende Lastschriften dem Konto des Beschwerdeführers zu belasten. Die Beschwerdegegnerin hatte jedoch gegenüber dem Beschwerdeführer die Einlösung der bei ihr in den Monaten Juni bis August 2019 eingegangenen Lastschriften abgelehnt. Damit waren diese Lastschrifteinzüge abgeschlossen und die Beschwerdegegnerin war nicht berechtigt, Wochen bzw. Monate später eigenmächtig das Konto des Beschwerdeführers mittels dieser Lastschriften zu belasten.

Es ist nachvollziehbar, dass die Beschwerdegegnerin nach Feststellung des technischen Fehlers versucht, in einem vereinfachten Verfahren das von ihr vorgeleistete Geld von ihren Kunden wiederzuerlangen. Indes war die von ihr gewählte Vorgehensweise nicht zulässig.

Aufgrund der vom Beschwerdeführer nicht autorisierten Belastung des Kontos stünde dem Beschwerdeführer gegen die Beschwerdegegnerin daher grundsätzlich ein Anspruch auf Erstattung des belasteten Betrags i. H. v. EUR 3.701,84 aus § 675u BGB zu.

d) Die Geltendmachung dieses Anspruchs aus § 675u BGB durch den Beschwerdeführer ist allerdings rechtsmissbräuchlich (§ 242 BGB), da er dadurch eine Leistung fordern würde, die er alsbald zurückgewähren müsste (sog. *dolo-agit*-Einrede – „*dolo agit, qui petit, quod statim redditurus est*“).

Der Beschwerdegegnerin steht – wie unter a) ausgeführt – ein Anspruch gegen den Beschwerdeführer auf die gleiche Leistung (Zahlung eines Betrags i. H. v. EUR 3.701,84) zu. Würde die Beschwerdegegnerin dem Beschwerdeführer den Belastungsbetrag erstatten, wäre der Beschwerdegegner anschließend verpflichtet, den Betrag wieder an die Beschwerdegegnerin herauszugeben.



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Kontoführungsentgelt

Der Beschwerdeführer fordert die Rückerstattung von Kontoführungsentgelten in Höhe von insgesamt 10,00 Euro aufgrund nicht wirksamer Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Beschwerdegegnerin.

Der Beschwerdeführer unterhielt seit dem 10. Oktober 2017 ein Girokonto bei der Beschwerdegegnerin.

Am 28. August 2019 informierte die Beschwerdegegnerin den Beschwerdeführer über die bevorstehende Änderung ihrer AGB zum 1. November 2019 mittels Einstellen der entsprechenden Nachricht in die bei der Beschwerdegegnerin geführte Nachrichtenbox des Beschwerdeführers. Zudem bat die Beschwerdegegnerin in dieser Nachricht um Zustimmung des Beschwerdeführers zu der Änderung, deren Hintergrund die Einführung von Kontoführungsentgelten seitens der Beschwerdegegnerin war.

Der Beschwerdeführer nahm am 8. Januar 2020 von der Nachricht hinsichtlich der Einführung von Kontoführungsentgelten Kenntnis. Er widersprach mit E-Mail vom 9. Januar 2020 der Änderung und kündigte das Konto fristlos. Zudem forderte er die bereits belasteten Kontoführungsentgelte für den Monat Dezember 2019 und Januar 2020 (monatlich EUR 5,00, mithin insgesamt EUR 10,00) zurück.

Die Beschwerdegegnerin bestätigte die Kontoschließung zum 9. Januar 2020 am 5. Februar 2020.

Die Beschwerdegegnerin ist der Auffassung, dass die Einführung der Kontoführungsentgelte mit dem Beschwerdeführer wirksam vereinbart worden sei. Im Hinblick darauf, dass der Beschwerdeführer innerhalb der gesetzlich vorgegebenen 2-Monatsfrist nach § 675g BGB der Änderung nicht widersprochen habe, konnte die Beschwerdegegnerin aufgrund der vertraglichen Regelung in ihren AGB berechtigterweise davon ausgehen, dass der Beschwerdeführer mit der Änderung der Geschäftsbedingungen einverstanden war.

Die Beschwerdegegnerin führt zudem aus, dass in die Nachrichtenbox eingestellte Informationen gemäß der vertraglichen Vereinbarung mit dem Beschwerdeführer unbeschadet einer konkreten Kenntnisnahme als zugegangen gelten würden. Zudem habe sie den Beschwerdeführer mittels E-Mail über das eingestellte Dokument informiert.

Der Beschwerdeführer gibt an, dass er eine E-Mail über die Einstellung des Dokuments nie erhalten habe. Er sieht die Informationspflichten der Beschwerdegegnerin nach Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch als nicht erfüllt und geht deshalb von einem fristgerechten Widerspruch aus.

Die Beschwerdegegnerin hat – trotz mehrmaliger Aufforderung im Schlichtungsverfahren – keinen Nachweis über die Benachrichtigung des Beschwerdeführers mittels einer E-Mail erbracht.

Die Beschwerde ist in der Sache begründet.

Die Einführung von Kontoführungsentgelten durch die Beschwerdegegnerin wurde mit dem Beschwerdeführer nicht wirksam vereinbart.

a) Nach den AGB der Beschwerdegegnerin werden Änderungen von Entgelten für Bankleistungen, die vom Kunden im Rahmen der Geschäftsverbindung typischerweise dauerhaft in Anspruch genommen werden (zum Beispiel Konto- und Depotführung), dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der Bank im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (zum Beispiel das Online-Banking), können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die Bank in ihrem Angebot besonders hinweisen. Werden dem Kunden Änderungen angeboten, kann er den von der Änderung betroffenen Vertrag vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die Bank in ihrem Angebot besonders hinweisen. Kündigt der Kunde, wird das geänderte Entgelt für die gekündigte Geschäftsbeziehung nicht zugrunde gelegt.

Diese Regelung in den Geschäftsbedingungen der Beschwerdegegnerin entspricht der gesetzlichen Regelung des § 675g BGB und ist damit wirksam.

b) Die Information über die Änderung der Geschäftsbedingungen hatte die Beschwerdegegnerin am 28. August 2019 in die bei ihr geführte Nachrichtenbox für den Beschwerdeführer eingestellt. Dies genügt jedoch nicht den Vorgaben des § 675g Abs. 1 BGB i. V. m. Art. 248 § 3 EGBGB, da die Änderung dem Beschwerdeführer nicht i. S. dieser Vorschriften „mitgeteilt“ wurde.

Zwar handelt es sich – entgegen der Auffassung des Beschwerdeführers – bei der Nachrichtenbox um einen „dauerhaften Datenträger“ i. S. von Art. 248 § 3 EGBGB i. V. m. § 126b BGB, da die Mitteilung in dem Postfach vom Nutzer so gespeichert werden kann, dass er sie für angemessene Zeit einsehen und unverändert, d. h. ohne Änderungsmöglichkeit durch den Dienstleister oder Administrator wiedergeben kann).

Allerdings bedeutet „mitteilen“, dass der Zahlungsdienstleister die erforderlichen Informationen, d. h. vorliegend das Angebot zur Entgelteinführung, von sich aus an den Zahlungsdienstanutzer übermittelt, ohne dass der Nutzer sie ausdrücklich anfordern muss.

Eine Zur-Verfügung-Stellung auf einer vom Zahlungsdienstleister beherrschten Website, wie das elektronische Postfach, genügt nur, wenn der Zahlungsdienstleister daneben den Nutzer vom Vorhandensein der Information benachrichtigt (vgl. Urteil des EuGH vom 25. Januar 2017, Az C-375/15 (BAWAG/VKI)).

Dies kann unter anderem durch die Übersendung eines Schreibens oder einer E-Mail an die vom Zahlungsdienstanutzer üblicherweise für die Kommunikation mit Dritten verwendete Adresse geschehen, deren Nutzung die Parteien in einem zwischen dem Zahlungsdienstleister und dem Nutzer geschlossenen Rahmenvertrag vereinbart haben. Dabei darf es sich jedoch nicht um die Adresse handeln, die dem Nutzer auf der vom Zahlungsdienstleister oder einem von ihm beauftragten Administrator verwalteten E-Banking-Website zugeteilt wurde, da diese Website, auch wenn sie eine elektronische Mailbox enthält, vom Nutzer nicht üblicherweise für seine Kommunikation mit anderen Personen als dem Zahlungsdienstleister genutzt wird (vgl. o. a. Urteil des EuGH).

Mit Blick auf die Vielzahl der Postfächer, die ein Verbraucher bei diversen Vertragspartnern (Stromanbieter, Telefongesellschaft, E-Mail-Provider, Versicherungen usw.) unterhält, kann vernünftigerweise nicht erwartet werden, dass der Verbraucher regelmäßig alle elektronischen Kommunikationssysteme abfragt, bei denen er registriert ist. Dies gilt umso mehr, als bei vorliegender Änderung von Zahlungsdienstleistungsverträgen die Zustimmung des Zahlungsdienstnutzers zu den vom Zahlungsdienstleister vorgeschlagenen Änderungen als erteilt gilt.

Die Beschwerdegegnerin hätte den Beschwerdeführer daher darüber benachrichtigen müssen, dass sich in der Nachrichtenbox eine neue Mitteilung befindet. Die bloße Regelung in den Geschäftsbedingungen, wonach die Mitteilungen der Beschwerdegegnerin an dem Tag als zugegangen gelten, an dem sie in die Nachrichtenbox eingestellt werden reicht hierfür nicht aus.

Zwar behauptet die Beschwerdegegnerin, dass sie eine solche Nachricht an die E-Mail-Adresse des Beschwerdeführers versandt habe. Der Beschwerdeführer versichert hingegen, dass er eine solche E-Mail nicht erhalten hätte. Trotz mehrmaliger Aufforderung im Schlichtungsverfahren hat die Beschwerdegegnerin einen entsprechenden Nachweis, nicht erbracht. Dies geht, da ihr die Beweislast obliegt, zu ihren Lasten.

Der Verstoß des Beschwerdeführers gegen die Bedingungen für die Nachrichtenbox (elektronisches Postfach), da er die Nachrichtenbox nicht regelmäßig auf neu hinterlegte Dokumente überprüft hat, ist mit Blick auf das Nichtausreichen der reinen Einstellung von Nachrichten in die Nachrichtenbox unschädlich. Allerdings sei der Beschwerdeführer darauf hingewiesen, dass eine Überprüfung der Nachrichtenbox erst nach über 4 Monaten nicht mehr als „regelmäßig“ anzusehen sein dürfte.

Im Hinblick darauf, dass die Einführung eines Kontoführungsentgelts zwischen den Parteien nicht wirksam vereinbart wurde, hat der Beschwerdeführer einen Anspruch gegen die Beschwerdegegnerin auf Erstattung der Entgelte für die Monate Dezember 2019 und Januar 2020, mithin insgesamt EUR 10,00.



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Kreditkarte), Nicht autorisierte Kartenverfügungen

Der Beschwerdeführer begehrt von der Beschwerdegegnerin die Erstattung eines Betrags i. H. v. EUR 4.877,00 aufgrund von nicht autorisierten Kartenverfügungen.

Der Beschwerdeführer ist seit September 2014 Inhaber einer von der Beschwerdegegnerin ausgegebenen Bezahlkarte. Hierbei handelt es sich um eine sog. „closed-loop“ Karte, die nur bei begrenzten Akzeptanzstellen als Zahlungsmittel eingesetzt werden kann.

Im Mai 2016 versendete die Beschwerdegegnerin an den Beschwerdeführer eine „Initial-PIN“ zu seiner Bezahlkarte mit der Endung „-335“. Eine neue Karte wurde dem Beschwerdeführer nicht übermittelt.

Im Rahmen des regulären Austauschprozesses wurde im August 2017 dem Beschwerdeführer eine Folgekarte mit der Endung „-333“ zugesandt. Der Austauschprozess bei der Beschwerdegegnerin sieht vor, dass zu einer Folgekarte auch jeweils eine neue PIN versendet wird. Karte und PIN wurden in separaten Schreiben übermittelt (PIN mit Brief vom 1. August 2017, Karte mit Brief vom 8. August 2017).

Mit Schreiben vom 3. Juli 2018 kündigte der Beschwerdeführer die Bezahlkarte und beglich die ausstehenden Forderungen der Beschwerdegegnerin per Überweisung.

Am 27. Juli 2018 meldete sich der Beschwerdeführer telefonisch bei der Beschwerdegegnerin und meldete seine Karte mit der Endung „-333“ als gestohlen bzw. verloren. Durch die Beschwerdegegnerin wurde daraufhin unverzüglich die Karte gesperrt. Mit Schreiben vom 7. August 2018 informierte der Beschwerdeführer die Beschwerdegegnerin auch schriftlich über den Vorgang. Zudem setzte er im Laufe der Korrespondenz die Beschwerdegegnerin darüber in Kenntnis, dass sich sein Missbrauchsverdacht gegen sein familiäres Umfeld richte.

Der Beschwerdeführer stellte am 22. August 2018 durch seine Anwältin Strafanzeige wegen Computerbetrug gegen seine (ehemalige) Ehefrau.

Mit E-Mail vom 3. Februar 2019 forderte der Beschwerdeführer die Beschwerdegegnerin zur Erstattung sämtlicher Verfügungen mit der Karte, die ab Mai 2016 getätigt wurden, i. H. v. insgesamt EUR 4.877,00 auf, da er diese nicht autorisiert hätte.

Die Beschwerdegegnerin lehnte mit E-Mail vom 7. März 2019 eine Erstattung unter Hinweis auf das noch laufende Ermittlungsverfahren ab.

Die zuständige Staatsanwaltschaft teilte dem Beschwerdeführer mit Schreiben vom 16. November 2019 mit, dass das eingeleitete Ermittlungsverfahren gemäß § 153 Abs. 1 StPO eingestellt wurde.

Zur Begründung seines Erstattungsbegehrens führt der Beschwerdeführer an, dass die von der Beschwerdegegnerin im Mai 2016 versendete PIN und die im August 2017 versendete Karte nebst PIN nie in seinen Besitz gelangt seien. Zum Zeitpunkt des Austauschprozesses im August 2017 sei er berufsbedingt unter der Woche nicht zuhause gewesen, daher sei es ihm nicht möglich gewesen, Karte und PIN postalisch entgegenzunehmen.

Die Beschwerdegegnerin trage die Sendegefahr (§ 675m Abs. 2 BGB) und damit dafür die Verantwortung, alles Erforderliche und wirtschaftlich Zumutbare dazu beizutragen, damit die Karte sicher versendet, nicht missbraucht wird und eventuelle Schäden geringgehalten werden. Die Beschwerdegegnerin hätte keinen Beleg dafür, dass dem Beschwerdeführer die Karte und/oder PIN tatsächlich (durch Einwurf in seinen Briefkasten) zugegangen sei. Darüber hinaus habe erst das unangekündigte Versenden der Karte/PIN seiner damaligen Ehefrau den Missbrauch ermöglicht.

Die Beschwerdegegnerin lehnt eine Erstattung ab und verweist darauf, dass der Beschwerdeführer nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beschwerdegegnerin zur unverzüglichen Prüfung der monatlich bereit gestellten Kontoauszüge verpflichtet sei. Bei ordnungsgemäßer Durchsicht wären die missbräuchlichen Verfügungen unmittelbar aufgefallen und ein weiterer Missbrauch hätte vermieden werden können. Dieses Versäumnis wäre im Rahmen eines Erstattungsanspruchs als Mitverschulden anspruchsmindernd zu berücksichtigen.

Darüber hinaus macht die Beschwerdegegnerin geltend, dass die vom Beschwerdeführer beanstandeten Verfügungen vom 26. Juli 2016 bis 11. Juni 2017 mit der Karte mit der Endung „-335“ getätigt wurden. Diese Karte wurde jedoch zu keiner

Zeit seitens des Beschwerdeführers als Abhandengekommen gemeldet. Daher könne sie nicht nachvollziehen, wie es zu einer missbräuchlichen Verwendung der Karte gekommen sein sollte, wenn sich diese weiterhin im Besitz des Beschwerdeführers befunden hätte.

Zudem seien Ansprüche des Beschwerdeführers bezogen auf die bis zum 27. Juni 2017 getätigten Kartenumsätze wegen Ablaufs der 13-Monatsfrist nach § 676b BGB ausgeschlossen.

Die Beschwerde ist in der Sache nicht begründet.

Der Beschwerdeführer hat gegen die Beschwerdegegnerin keinen Anspruch auf Erstattung eines Betrags i. H. v. EUR 4.877,00 aufgrund von ihm nicht autorisierter Kartenverfügungen.

a) Die Beschwerdegegnerin hat entgegen der Auffassung des Beschwerdeführers nicht nach § 675m Abs. 2 BGB für die missbräuchliche Verwendung der Karte des Beschwerdeführers einzustehen.

Nach § 675m Abs. 2 BGB trägt zwar der Zahlungsdienstleister die Gefahr der Versendung eines Zahlungsinstrument und der Versendung personalisierter Sicherheitsmerkmale an den Zahlungsdienstnutzer. Das bedeutet, dass der Zahlungsdienstleister des Zahlers bis zu dem Zeitpunkt, zu welchem der Zahler das Zahlungsinstrument und die personalisierten Sicherheitsmerkmale erhält, für etwaige Folgen ihrer missbräuchlichen Verwendung einzustehen hat.

Erst nach Erhalt kann den Zahlungsdienstnutzer die Pflicht zum Schutz vor unbefugtem Zugriff treffen. Der maßgebliche Zeitpunkt für den Erhalt ist, wann das Zahlungsinstrument und die personalisierten Sicherheitsmerkmale, d. h. vorliegend die Karte und die PIN, in den Herrschaftsbereich des Beschwerdeführers gelangt sind. Hierfür sind die Grundsätze für den Zugang von Willenserklärungen heranzuziehen (vgl. Palandt, Bürgerliches Gesetzbuch, § 675I Rdn. 2, 79. Auflage 2020).

Im vorliegenden Fall spricht alles dafür, dass sowohl die Karte als auch die PIN Anfang August 2017 dem Beschwerdeführer durch Einwurf in dessen Briefkasten zugestellt wurden. Hierdurch sind die beiden Briefe so in den Herrschaftsbereich des Beschwerdeführers gelangt, dass dieser unter normalen Umständen die Möglichkeit hatte, von

den Briefen Kenntnis zu nehmen. Zwar führt der Beschwerdeführer an, dass er zur damaligen Zeit berufsbedingt unter der Woche nicht zuhause gewesen sei und es ihm daher nicht möglich gewesen wäre, Karte und PIN postalisch entgegenzunehmen. Es ist für den Zugang jedoch unerheblich, ob der Empfänger von einer übermittelten Erklärung tatsächlich Kenntnis nimmt. Auch steht dem Zugang nicht entgegen, wenn der Empfänger wegen Urlaubs oder sonstiger Ortsabwesenheit nicht in der Lage ist, vom Inhalt der ihm übermittelten Erklärung Kenntnis zu nehmen (vgl. Urteil des BGH, NJW 2004, 1320).

Ein Abhandenkommen auf dem Postweg dürfte ausgeschlossen sein, zumal Karte und PIN in zwei verschiedenen Briefen versendet wurden. Dies wird auch seitens des Beschwerdeführers nicht angenommen. Vielmehr ist aufgrund der Ausführungen des Beschwerdeführers gegenüber der Beschwerdegegnerin und des Ergebnisses des von ihm gegen seine (ehemalige) Ehefrau eingeleiteten Ermittlungsverfahrens davon auszugehen, dass diese in der berufsbedingten Abwesenheit des Beschwerdeführers durch Leerung des Briefkastens sowohl Besitz an der Karte als auch der PIN erlangt hat und anschließend die missbräuchlichen Verfügungen getätigt hat. Zu diesem Zeitpunkt waren die Briefe aber bereits durch Einwurf in den Briefkasten in den Herrschaftsbereich des Beschwerdeführers gelangt.

Eine Haftung der Beschwerdegegnerin für die missbräuchlichen Verfügungen nach § 675m Abs. 2 BGB kommt daher nicht in Betracht.

b) Darüber hinaus scheidet eine Haftung der Beschwerdegegnerin nach § 280 Abs. 1 i. V. m. § 675m Abs. 1 Nr. 2 BGB aus. Zwar hat ein Zahlungsdienstleister die unaufgeforderte Zusendung von Zahlungsinstrumenten an den Zahlungsdienstnutzer zu unterlassen. Dies gilt allerdings nicht, wenn – wie vorliegend – ein bereits an den Zahlungsdienstnutzer ausgegebenes Zahlungsinstrument wegen Ablaufs der Geltungsdauer ersetzt werden muss.

c) Aufgrund der von ihm nicht autorisierten Kartenverfügungen steht dem Beschwerdeführer zudem kein Anspruch auf Erstattung der belasteten Beträge nach § 675u S. 2 BGB zu.

aa) Für die missbräuchlichen Kartenverfügungen, die in dem Zeitraum von Mai 2016 bis 23. Juni 2017 getätigt wurden, scheidet ein Anspruch aus § 675u S. 2 BGB aus, da der Beschwerdeführer die Beschwerdegegnerin hierüber nicht rechtzeitig nach

§ 676b Abs. 2 BGB unterrichtet hat. Nach § 676b Abs. 2 BGB sind Ansprüche und Einwendungen des Zahlungsdienstnutzers gegen den Zahlungsdienstleister ausgeschlossen, wenn dieser seinen Zahlungsdienstleister nicht spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung mit einem nicht autorisierten Zahlungsvorgang hiervon unterrichtet. Der Beschwerdeführer hat die Beschwerdegegnerin erst am 27. Juli 2018 telefonisch über den Verlust seiner Karte informiert.

Daher kann dahingestellt bleiben, wie es überhaupt zu den missbräuchlichen Verfügungen mit der alten Karte (Endung „-335“) kommen konnte, da im Mai 2016 seitens der Beschwerdegegnerin lediglich eine neue PIN – und keine neue Karte an den Beschwerdeführer versendet wurde.

bb) Hinsichtlich der missbräuchlichen Kartenverfügungen für den Zeitraum 30. Juni 2017 bis zur Unterrichtung über den Verlust der Karte kann die Beschwerdegegnerin dem Beschwerdeführer einen eigenen Schadensersatzanspruch wegen Pflichtverletzung (§ 280 Abs. 1 BGB i. V. m. Ziffer 9 ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)) entgegenhalten.

Nach den AGB der Beschwerdegegnerin hat der Kunde u. a. Kontoauszüge auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit unverzüglich zu überprüfen und etwaige Einwendungen unverzüglich zu erheben. Diese Mitwirkungspflicht hat der Beschwerdeführer im vorliegenden Fall grob fahrlässig verletzt, indem er seit Mai 2016 seine Kontoauszüge nicht mehr geprüft hat. Hierdurch hat der Beschwerdeführer den durch die missbräuchlichen Verfügungen entstandenen Schaden allein verursacht.

Diese schwerwiegenden Versäumnisse des Beschwerdeführers können nicht der Beschwerdegegnerin angelastet werden. Vielmehr hat der Beschwerdeführer sich hinsichtlich des ihm durch die missbräuchlichen Verfügungen entstandenen Schadens bei dem tatsächlichen Verursacher schadlos zu halten, seiner (ehemaligen) Ehefrau.



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Kreditkarte), Rückbuchung einer Kartenbelastung

Der Beschwerdeführer verlangt von der Beschwerdegegnerin die Rückbuchung eines Betrages in Höhe von 281,50 Euro, der seinem Kreditkartenkonto im März 2020 belastet wurde.

Der Beschwerdeführer ist seit fast drei Jahrzehnten Inhaber einer von der Beschwerdegegnerin ausgegebenen Kreditkarte. Er hat das Vertragsverhältnis auf Grund der Auseinandersetzung, die Gegenstand des Schlichtungsverfahrens ist, nunmehr zum 30. September 2020 gekündigt.

Der Beschwerdeführer buchte über ein als Vermittler tätiges Reisebüro unter Einsatz seiner Kreditkarte eine Kreuzfahrt im Gesamtwert von rd. 12.500 Euro. Das Reisebüro gewährte ihm dafür einen Bonus von 281,50 Euro, der am 10. März 2020 dem Kartenkonto gutgeschrieben wurde.

Die Reise wurde Mitte März 2020 aufgrund der Corona-Pandemie abgesagt.

Daraufhin belastete das Reisebüro das Kartenkonto des Beschwerdeführers am 24.03.2020 wieder mit der geleisteten Bonuszahlung. Der Reisepreis selbst wurde dem Kartenkonto am 27. April und am 4. Mai 2020 in mehreren Teilbeträgen in Höhe eines Gesamtbetrages von 10.617,20 Euro wieder gutgeschrieben. Der Restbetrag wurde – aus nicht näher bekannten Gründen – bislang offenbar noch nicht erstattet.

Der Beschwerdeführer reklamierte die von dem Reisebüro veranlasste Belastung mit dem Hinweis, dass diese nicht von ihm autorisiert worden sei. Nach Prüfung des Vorgangs teilte die Beschwerdegegnerin dem Beschwerdeführer schließlich mit Schreiben vom 2. Juni 2020 mit, dass eine Rückbuchung des Betrages aufgrund der Angaben des Reisebüros nicht möglich sei.

Der Beschwerdeführer begehrt weiterhin die Rückbuchung der Belastung. Er habe einer Rückbuchung der Bonusgutschrift gegenüber dem Reisebüro ausdrücklich widersprochen und die Belastungsbuchung in keiner Weise autorisiert. Demgegenüber macht die Beschwerdegegnerin geltend, dass aufgrund der Stornierung der Reise für

die Rückabwicklung der geleisteten Zahlungen und Gutschriften im Zusammenhang mit dem Reisevertrag eine erneute Autorisierung nicht erforderlich sei.

Die Beschwerde ist in der Sache begründet.

Für die Rückbelastung des Bonus fehlt es an einer hinreichenden Autorisierung.

Es ist zwar naheliegend, dass das Reisebüro nach der Stornierung der Reise bestrebt war, den geleisteten Bonus ohne größeren Aufwand über eine Belastung des Kartenkontos wieder erstattet zu bekommen. Die dem Reisebüro seinerzeit bei der Buchung der Reise erteilte Autorisierung bezog sich aber nur auf die Belastung des Kartenkontos mit dem Reisepreis. Sie war mit dem Abschluss des Zahlungsvorgangs verbraucht. Bei der Gutschrift des Bonus handelt es sich demgegenüber um einen von der Belastung unabhängigen, eigenständigen Zahlungsvorgang.

Das Reisebüro trat zudem nicht im eigenen Namen, sondern nur als Vertreterin des Reiseanbieters auf. Die seinerzeitige Autorisierung kann deshalb schlecht dahingehend ergänzend ausgelegt werden, dass das Reisebüro auch eigene Forderungen – wie hier den Anspruch auf Erstattung des geleisteten Bonus – zu Lasten des Kartenkontos abrechnen durfte.

Die Beschwerdegegnerin weist in ihrer Stellungnahme zu Recht darauf hin, dass sie nicht für Streitigkeiten zwischen dem Karteninhaber und dem Vertragsunternehmen haftet. Sie sollte sich deshalb konsequenterweise auch aus dem Streit zwischen dem Beschwerdeführer und dem Reisebüro heraushalten und den Bonusbetrag dem Reisebüro wieder belasten. Der Beschwerdeführer war hier verständlicherweise verärgert, dass der Bonusbetrag sogleich wieder belastet, der Reisepreis aber erst mit einer mehrwöchigen Verzögerung in mehreren Teilbeträgen und immer noch nicht vollständig zurückerstattet wurde.

Es wäre Sache des Reisebüros gewesen, bei dem Reiseveranstalter auf eine umgehende Rückerstattung des Reisepreises hinzuwirken und den geleisteten Bonus dann mit dem Erstattungsbetrag zu verrechnen.



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Kreditkarte), Rückbuchung einer Kartentransaktion

Der Beschwerdeführer verlangt von der Beschwerdegegnerin die Rückbuchung einer Kartentransaktion in Höhe von 8.834,00 Euro, die seinem Kartenkonto im September 2019 belastet wurde sowie Verzugszinsen seit 18. März.2020.

Der Beschwerdeführer ist Inhaber einer von der Beschwerdegegnerin ausgegebenen Kreditkarte. Am 03. September 2019 buchte der Beschwerdeführer unter Einsatz seiner Kreditkarte einen Aufenthalt in einem Hotel in Griechenland im Juli 2020. Der Betrag in Höhe von 8.834,00 Euro wurde dem Kreditkartenkonto des Beschwerdeführers im September 2019 belastet.

Am 18. März 2020 stornierte der Beschwerdeführer die Buchung gemäß den Stornierungsbedingungen. Das Hotel bestätigte die Stornierung und bot einen Gutschein an. Der Beschwerdeführer lehnte dieses ab und bestand auf Rückzahlung des Betrages. Nachdem auf diese Forderung keine Antwort erfolgte, wandte sich der Beschwerdeführer an die Beschwerdegegnerin und bat um Rückabwicklung der Zahlung.

Der Betrag wurde von der Beschwerdegegnerin für den Zeitraum der Prüfung des Vorgangs gutgeschrieben. Nachdem der Beschwerdeführer bis zum 19. Mai 2020 keine endgültige Mitteilung der Beschwerdegegnerin erhielt, wandte er sich an die Schlichtungsstelle.

Die Beschwerdegegnerin weist darauf hin, dass die Zahlung des Betrages durch den Beschwerdeführer ordnungsgemäß autorisiert und von ihr weisungsgemäß durchgeführt worden sei. Als Zahlungsdienstleister habe sie auf die Rückabwicklung des Vertrags zwischen dem Hotel und dem Beschwerdeführer keinen Einfluss. Der temporär gutgeschriebene Betrag wurde dem Kreditkartenkonto des Beschwerdeführers im Mai 2020 wieder belastet.

Der Beschwerdeführer begehrt demgegenüber weiterhin eine Erstattung. Er bezieht sich dabei auf EU-Recht, wonach die in Griechenland geltende Gutscheinregelung nicht anwendbar sei.

Die Beschwerde ist in der Sache nicht begründet.

Es ist rechtlich zu unterscheiden zwischen dem Zahlungsdienstvertrag (Kreditkartenvertrag), den der Beschwerdeführer mit der Beschwerdegegnerin geschlossen hat und dem Vertragsverhältnis zwischen dem Beschwerdeführer und dem Hotel in Griechenland. Gegenstand dieses Schlichtungsverfahrens ist ausschließlich der Zahlungsdienstvertrag zwischen dem Beschwerdeführer und der Beschwerdegegnerin.

Die Zahlung mit der Kreditkarte an das Hotel in Griechenland ist im September 2019 unstreitig vom Beschwerdeführer autorisiert worden. Die Beschwerdegegnerin hat den Zahlungsauftrag ordnungsgemäß ausgeführt und das Kreditkartenkonto entsprechend belastet.

Ein Widerruf und eine Rückabwicklung eines mit einer Kreditkarte autorisierten Zahlungsauftrages ist weder nach den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beschwerdegegnerin noch nach den gesetzlichen Regelungen möglich. Nach § 675p BGB kann ein Zahlungsauftrag nach seiner Ausführung grundsätzlich nicht mehr widerrufen werden. Dieses gilt auch für Zahlungen mit einer Kreditkarte. Die Rückabwicklung eines autorisierten und durchgeführten Zahlungsvorgang ist nur mit Zustimmung des Zahlungsempfängers möglich und kann vom Zahlungsdienstleister ohne dessen Zustimmung nicht ausgeführt werden. Das Hotel in Griechenland hat eine Zustimmung zur Rückabwicklung offensichtlich nicht erteilt.

Emittenten von Kreditkarten haften als Zahlungsdienstleister nicht für Ansprüche gegen den Zahlungsempfänger. Diese Ansprüche müssen vom Auftraggeber der durchgeführten Zahlung direkt beim Zahlungsempfänger geltend gemacht werden. Dieses ist entsprechend in den Mitgliedschaftsbedingungen der Beschwerdegegnerin geregelt. Es bestehen auch keine Zweifel, dass die Mitgliedschaftsbedingungen als Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Vertragsbestandteil des Zahlungsdienstvertrages zwischen den Parteien geworden sind. Nach dem AGB-Gesetz genügt die Möglichkeit der Kenntnisnahme der AGB durch den Vertragspartner. Eine tatsächliche Kenntnisnahme bei Vertragsschluss ist nicht erforderlich.

Die Rechtslage ist für einen Kunden bei einer Kreditkartenzahlung letztlich nicht anders als im Falle einer Überweisung oder einer Barzahlung. Der Kunde muss auch hier etwaige Ansprüche unmittelbar gegenüber seinem Vertragspartner und nicht gegenüber seinem Zahlungsdienstleister geltend machen.

Der Beschwerdeführer wird letztlich den schwierigen Weg gehen müssen, seine Ansprüche weiter direkt beim Hotel in Griechenland geltend zu machen. Nach welchem Recht sich diese Ansprüche richten, kann im Rahmen dieses Schlichtungsverfahrens nicht geklärt werden.

Ein Überblick über die Rechtslage für Verbraucher findet sich auf der Internetseite der Europäischen Kommission „FAQ zur Stornierung individuell gebuchter Unterkünfte“, zu finden über Google-Suche „EU Stornierung Reise“.

VII. Grenzübergreifendes Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung 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 üblicherweise in Brüssel oder in einem der Mitgliedstaaten statt. Im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie wurde im Berichtsjahr ein virtuelles Treffen abgehalten.

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.

■ 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. der Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes soweit sie Pflichten von E-Geld-Emittenten oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen,

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,
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 Miss-

trauen 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 Verbraucher-

schlichtungsstelle 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 Verfahrens-

ordnung 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 Widerrufsgründe innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Aufforderung zu beseitigen.

(2) Das Bundesamt für Justiz hat die Anerkennung zu widerrufen, wenn der Träger die Widerrufsgründe 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 bekanntgewordenen 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.

Deutsche Bundesbank
Schlichtungsstelle
Postfach 10 06 02
60006 Frankfurt am Main

Telefon: 069 9566-32 32
Telefax: 069 709090-9901
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de
Internet: <http://www.bundesbank.de>

Nachdruck nur mit Quellenangabe gestattet.
Abgeschlossen am 5. Januar 2021

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.

