

Schlichtungsstelle bei
der Deutschen Bundesbank

Tätigkeitsbericht 2018

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 3. Januar 2019

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

Er wird an Interessenten kostenlos abgegeben.

I. Gesetzliche Grundlagen	4
Behördliche Verbraucherschlichtungsstelle	4
UKlaG und FinSV sowie VSBG.....	4
Streitschlichtung im Finanzbereich	5
Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle beim Zentrum für Schlichtung e.V.	5
II. Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	7
Kompetenz	7
Ablehnung einer Schlichtung.....	8
Anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen	9
III. Organisation der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	10
Geschäftsstelle	10
Schlichter	10
Webseite und Merkblatt	10
IV. Ablauf des Schlichtungsverfahrens	11
Einreichung des Antrags	11
Vorverfahren	11
Schlichtungsverfahren	12
Hemmung der Verjährung	13
Kosten des Verfahrens	13
Vertraulichkeit	13
Beendigung des Verfahrens	13
V. Statistischer Jahresrückblick	14
Schlichtungsanträge	16
Allgemeine Anfragen.....	17
Abgabe an die zuständige Schlichtungsstelle	17
Ablehnung	17
Verfahrensausgänge	18
Verfahrensdauer	18
Grenzübergreifende Streitigkeiten	19
Angaben zu etwaigen besonderen Problemstellungen pp. (§ 4 Abs. 1 Nrn. 2-4 VSBIInfoV)	19
VI. Inhaltliche Schwerpunkte und Schlichtungssprüche	20
Verbraucherdarlehen	20
Zahlungsdienste	27
VII. Grenzübergreifendes Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum (FIN-NET)	41
VIII. Anhang	42

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 abweichende Regelungen treffen – das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (§ 1 Abs. 1 Satz 2 VSBG).⁴

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

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

³ BGBl. I 2016 S. 2140

⁴ BGBl. I 2016 S. 254

*Streitschlichtung im
Finanzbereich*

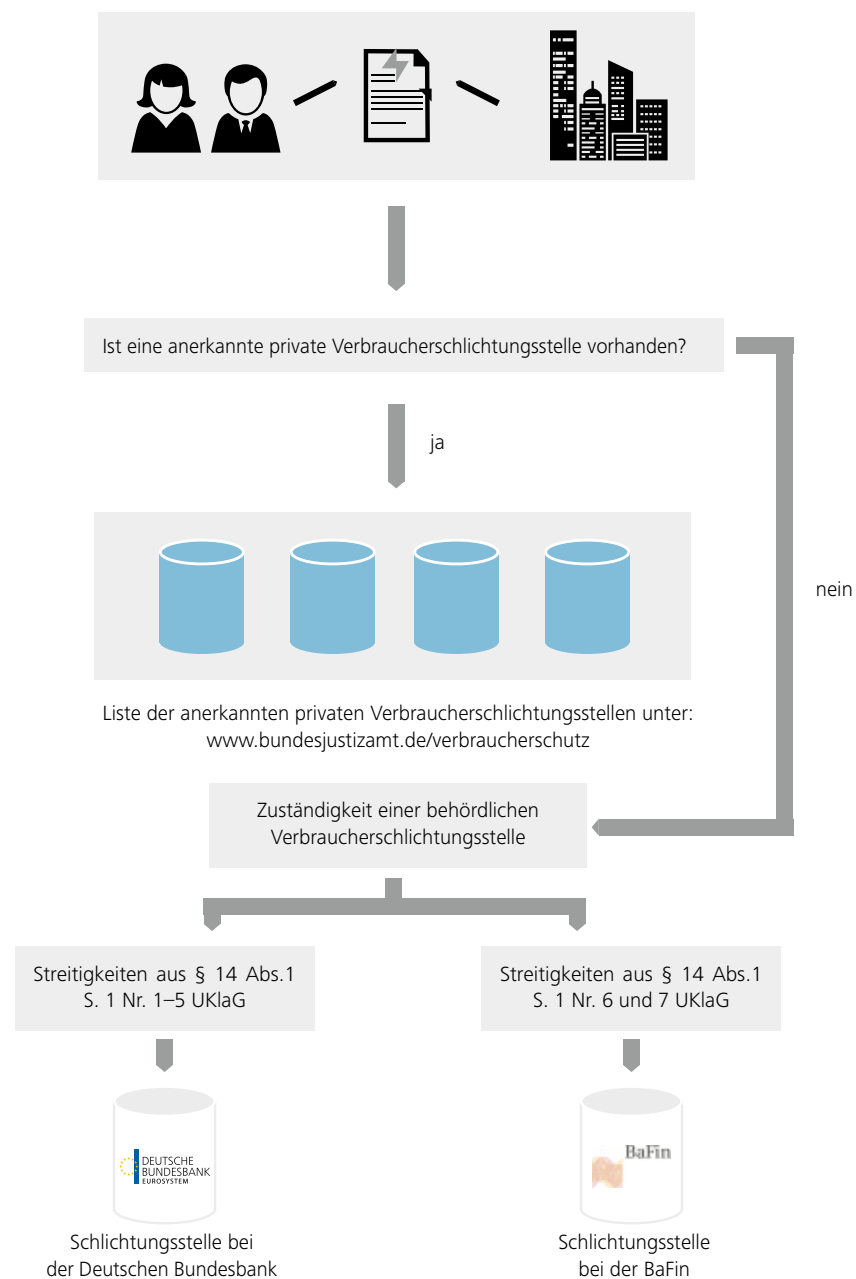
In Deutschland wird die außergerichtliche Streitschlichtung im Finanzbereich grundsätzlich von privaten Verbraucherschlichtungsstellen wahrgenommen. Hat sich ein Unternehmen keiner dieser Schlichtungsstellen angeschlossen, kann sich der Antragsteller bei Streitigkeiten in den Sachbereichen Verbraucherkredite und deren Vermittlung, Zahlungsdienste, Zahlungskontengesetz, E-Geld und Fernabsatzgeschäfte von Finanzdienstleistungen an die behördliche Verbraucherschlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank wenden, die als Auffangschlichtungsstelle tätig wird. Bei Streitigkeiten aus dem Bereich des Kapitalanlagegesetzbuchs und sonstiger Bankgeschäfte und Finanzdienstleistungen kann sich der Antragsteller an die behördliche Verbraucherschlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden, sofern das betroffene Unternehmen von ihr beaufsichtigt wird.

Es existiert damit eine umfangreiche, branchenspezifische Streitschlichtung.

*Allgemeine
Verbraucherschlichtungsstelle
beim Zentrum für
Schlichtung e.V.*

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

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



II. Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Kompetenz

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

- der Vorschriften betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen (§§ 312c ff des Bürgerlichen Gesetzbuches)
- der Vorschriften über Verbraucherdarlehen und sonstige Finanzierungshilfen sowie deren Vermittlung (§§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des Bürgerlichen Gesetzbuchs sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch)
- der Vorschriften über Zahlungsdiensteverträge in
 - den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches
 - der EG-VO 924/2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der EG-VO 2560/2001⁵
 - den Vorschriften der VO-EU 260/2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der EG-VO 924/2009⁶
 - den Vorschriften der VO-EU 2015/751 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge
- der Vorschriften 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
Verbraucher-
schlichtungsstellen*

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

Eine Liste der anerkannten deutschen Verbraucherschlichtungsstellen findet sich unter: **www.bundesjustizamt.de/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
- Bundesbankdirektor Thomas Lo – bis 31. März 2018
- Bundesbankdirektorin Tatjana Klös – ab 1. April 2018
- 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 Schlichtungsspruchs nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

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

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

<i>Hemmung der Verjährung</i>	Mit dem Eingang 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		2018
<small>(in absoluten Zahlen)</small>		
Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt) – davon:		273
Zahlungsdienste		153
Verbraucherdarlehen		66
Wertpapiere		8
Geldanlagen		12
sonstige		34
Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)		267
Anzahl der Anträge, die nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden		65
Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge (insgesamt) – davon:		85
1.	es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	42
2.	die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig	39
3.	wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	0
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	2
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		64
Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben		10
Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren, in denen die Parteien den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben		27
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)	47
2.	Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	167
	bei der Berechnung wurden folgende Konstellationen nicht berücksichtigt:	
	Ablehnungsentscheidungen nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV	
	aufgrund Antragsrücknahme vorzeitig beendete Verfahren nach § 7 Abs. 2 S. 1 FinSV	
	Anerkenntnis oder Erfüllung durch den Antragsgegner oder in sonstiger Weise erledigt	
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)		n/a
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)		n/a
Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt)		22

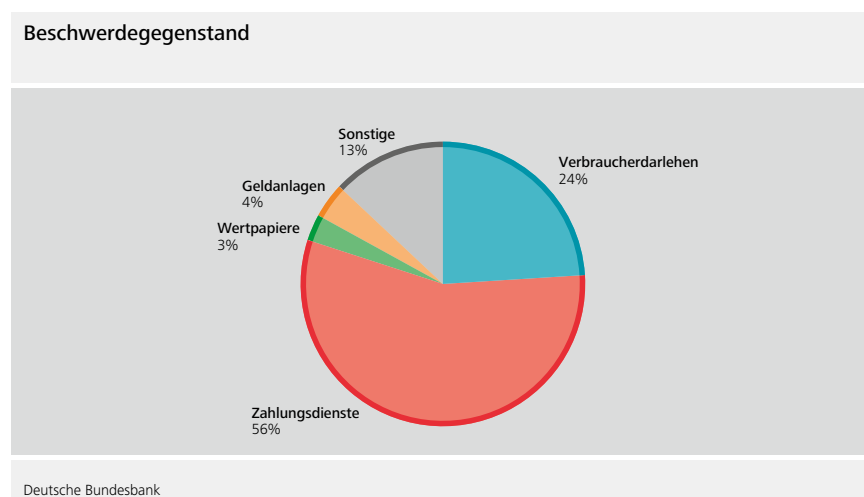
*Schlichtungs-
anträge*

Im Jahr 2018 wurden 273 Anträge neu eingereicht, davon 24 über die europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung. Das Antragsvolumen ist damit im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken. Daneben waren noch 68 Anträge aus dem Vorjahr zu bearbeiten. Daraus ergibt sich die Gesamtzahl von 341 Anträgen.

Im Berichtsjahr konnten insgesamt 267 Anträge abschließend bearbeitet werden.

74 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.



*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.

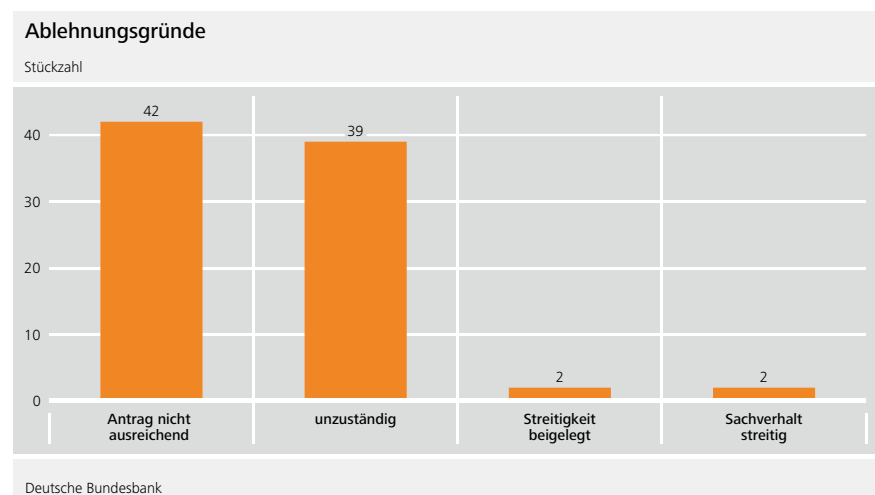
*Abgabe an die
zuständige
Schlichtungsstelle*

§ 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 65 Anträge an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

Ablehnung

In insgesamt 85 Fällen musste die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden. Die Ablehnungsgründe sind in dem nachstehenden Diagramm näher untergliedert.



*Verfahrens-
ausgänge*

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

16 Anträge wurden durch die Antragsteller zurückgenommen.

22 Anträge erledigten sich im Vorverfahren durch Abhilfe des Unternehmens.

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

In 10 Verfahren wurde der Schlichtungs- oder Vergleichsvorschlag durch die Parteien angenommen.

In 27 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 47 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 167 Tage, wobei die Verfahrensdauer neben der Bearbeitungszeit maßgeblich auch von den gesetzlich vorgegebenen Stellungnahmefristen bestimmt wird.

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

*Grenzüber-
greifende
Streitigkeiten*

22 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

Im Bereich der Verbraucherdarlehen lag der Schwerpunkt der Schlichtungsanträge bei dem Widerruf und bei der Kündigung von Kreditverträgen.

Weitere Beschwerden betrafen Störungen bei der Abwicklung der Darlehen (z.B. die Höhe der Mahngebühren oder der vereinbarten Zinsen, Umfinanzierungen) und die Weigerung des Kreditinstituts, einen Darlehensvertrag abzuschließen.



Schlichtungsspruch

Immobilienvertrag, vorzeitige Ablösung

Die Beteiligten streiten darüber, ob den Beschwerdeführern ein Sonderkündigungsrecht eines Immobiliendarlehensvertrags zusteht.

Die Beschwerdeführer haben Anfang 2014 eine Eigentumswohnung gekauft und teilweise über die Beschwerdegegnerin finanziert. Am 27.02.2014 schlossen die Parteien einen Immobiliendarlehensvertrag über einen Nettodarlehensbetrag in Höhe von 50.000,00 Euro. Es wurden eine Laufzeit bis zum 30.03.2024 und ein Zinssatz von 2,69 % (Sollzinssatz) vereinbart. Besichert wurde dieses Darlehen durch eine bereits eingetragene Grundschuld an dem Wohnhaus der Beschwerdeführer. Die gekaufte Eigentumswohnung wurde nicht belastet.

Die Beschwerdeführer vertreten die Auffassung, dass ihnen, nachdem sie die Eigentumswohnung 2017 verkauft haben, ein Sonderkündigungsrecht des Darlehens wegen des Wegfalls des Finanzierungszweckes zusteht und haben das Darlehen gekündigt. Sie möchten die Restschuld tilgen.

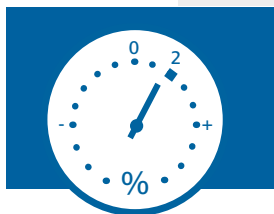
Die Beschwerdegegnerin sieht allein im Wegfall des Verwendungszwecks des Darlehens keinen Grund für ein Sonderkündigungsrecht und lehnt die vorzeitige Ablösung des Darlehens gegen Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung ab.

Die Beschwerde ist nicht begründet. Die Beschwerdeführer haben nicht die Möglichkeit, den Darlehensvertrag vorzeitig zu kündigen oder das Darlehen vorzeitig abzulösen.

Der Gesetzgeber hat zwar bei Verbraucherdarlehen in § 500 Abs. 2 BGB dem Darlehensnehmer die Möglichkeit eingeräumt, seine Verbindlichkeiten aus einem Verbraucherdarlehen jederzeit ganz oder teilweise zu erfüllen. Allerdings hat der Gesetzgeber in § 500 Abs. 2 Satz 2 BGB eine Ausnahme für Immobilier-Verbraucherdarlehensverträge gemacht, bei denen ein gebundener Sollzinssatz vereinbart wurde. Bei diesen Verträgen kann der Darlehensnehmer seine Verbindlichkeiten im Zeitraum der Sollzinsbindung nur dann ganz oder teilweise vorzeitig erfüllen, wenn hierfür ein berechtigtes Interesse besteht.

Ein berechtigtes Interesse liegt nach der Rechtsprechung und der Kommentarliteratur vor, wenn die Darlehensnehmer eine anderweitige Verwertung der Immobilie planen, die zur Sicherung für das Darlehen belastet worden ist und wenn für eine beabsichtigte Veräußerung eine Ablösung des Darlehens und der damit zusammenhängenden grundpfandrechtlichen Belastung erforderlich ist (BGH, Urteil v. 01.07.1997, XI ZR 267/96 und Urteil vom 06.05.2003, XI ZR 226/02; Beck Online-Kommentar/Möller § 500 Rn 9). Nach den Ausführungen des BGH ist die Durchbrechung des Grundsatzes der Vertragstreue im Einzelfall nur gerechtfertigt, wenn die wirtschaftliche Handlungsfreiheit des Darlehensnehmers eingeschränkt wird, weil ohne die vorzeitige Kreditablösung der beabsichtigte Verkauf des belasteten Grundstücks nicht möglich wäre.

Ein solches berechtigtes Interesse der Beschwerdeführer ist im vorliegenden Fall nicht gegeben. Die vorzeitige Ablösung des Darlehens ist nicht erforderlich, um den Beschwerdeführern den Verkauf der finanzierten Eigentumswohnung zu ermöglichen. Allein der Wegfall des Verwendungszwecks, für den das Darlehen ursprünglich aufgenommen worden ist, führt nicht zu einem Sonderkündigungsrecht. Es besteht deshalb keine rechtliche Verpflichtung für die Beschwerdegegnerin, dem Wunsch der Beschwerdeführer nach vorzeitiger Ablösung des Darlehens nachzukommen.



Schlichtungsspruch

Verbraucherdarlehensvertrag, Zinshöhe und Abschluss einer Restschuldversicherung

Die Beteiligten streiten über die Wirksamkeit eines Verbraucherdarlehensvertrages.

Die Beteiligten haben im Juli 2016 unter Einschaltung einer Kreditvermittlungsplattform ein Darlehen über einen zu finanzierenden Gesamtkreditbetrag von 32.850,00 Euro mit einem effektiven Jahreszins von 16,82 % abgeschlossen. In den Gesamtkreditbetrag war eine an den Kreditvermittler zu entrichtende Vermittlerprovision i.H.v. 969,08 Euro und ein Einmalbetrag für die Restkreditversicherung von 6.826,30 Euro einbezogen worden. Der Auszahlungsbetrag (Nettokreditbetrag abzgl. Vermittlerprovision und Restkreditversicherung) betrug 25.054,62 Euro. Das Darlehen wurde seither ordnungsgemäß bedient.

Die Beschwerdeführerin beanstandet, dass der Zinssatz überhöht sei und gibt an, sich nicht bewusst gewesen zu sein, dass eine Restschuldversicherung mit abgeschlossen wird. Sie fordert eine Rückabwicklung des Kreditvertrags oder eine möglichst günstige Auflösung des Kreditvertrages.

Die Beschwerdegegnerin steht demgegenüber auf dem Standpunkt, dass die Zinsen unter Berücksichtigung der Risikoklasse in angemessener Höhe liegen. Der Abschluss der Restkreditversicherung sei optional und von der Kreditnehmerin selbst veranlasst. Eine Vertragsauflösung außerhalb der nach § 500 Abs. 2 S. 1 BGB vorgesehenen Möglichkeiten lehnt sie ab.

Die Beschwerde ist teilweise begründet.

Problematisch ist bei dem Darlehensvertrag zwischen den Beteiligten die Höhe der vereinbarten Zinsen.

Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs (BGH) ist bei einem Darlehensvertrag eine Sittenwidrigkeit in der Regel gegeben, wenn der Vertragszins den marktüblichen Effektivzins relativ um 100 % oder absolut um 12 Prozentpunkte überschreitet (BGH, Urteil v. 29.11.2011, AZ: XI ZR 220/10). Eine Sittenwidrigkeit führt zur Nichtig-

keit des Vertrages mit der Folge, dass der Darlehensnehmer den Darlehensbetrag zurückzahlen hat, aber keine Zinsen schuldet. Für ungesicherte Konsumentenkredite mit einer Laufzeit von über 1 bis 5 Jahren lag der Effektivzinssatz zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses im Juli 2016 bei durchschnittlich 4,20 % (Veröffentlichung der Deutschen Bundesbank, Monatsbericht Oktober 2016). Der im Darlehen vereinbarte Effektivzinssatz in Höhe von 16,82 % liegt damit weit mehr als 100 % über dem marktüblichen Zinssatz für derartige Kredite. Selbst ohne Berücksichtigung der Kosten für die Restschuldversicherung liegt auch der vereinbarte Sollzinssatz in Höhe von 14,30 % um weit mehr als 100 % über dem marktüblichen Zinssatz. Auch wenn der Darlehensvertrag über eine Kreditvermittlungsplattform zustande gekommen ist und dort die Konditionen des Vertrages bestimmt wurden, ist die Frage der Sittenwidrigkeit anhand des zwischen den Parteien abgeschlossenen Darlehensvertrages nach den von der Rechtsprechung aufgestellten Grundsätzen zu beurteilen. Es bestehen daher erhebliche Zweifel an der Zulässigkeit der vereinbarten Zinshöhe und damit an der Wirksamkeit des Kreditvertrages.

Streitig ist zwischen den Beteiligten, ob die Restschuldversicherung für den Darlehensvertrag freiwillig abgeschlossen wurde oder ob sie Voraussetzung für die Kreditgewährung war. Diese Frage könnte nur im Rahmen einer Beweisaufnahme geklärt werden, die bei einem Schlichtungsverfahren nicht vorgesehen ist.

Zur Vermeidung eines längeren Rechtsstreits wird den Beteiligten vorgeschlagen, sich im Wege eines Vergleichs darauf zu einigen, dass die Beschwerdegegnerin bei einer vorzeitigen vollständigen Rückzahlung des Darlehens durch die Beschwerdeführerin auf eine Vorfälligkeitsentschädigung nach § 502 BGB verzichtet.



Schlichtungsspruch

Sonstige Finanzierungshilfe (Kfz-Leasingvertrag), Widerruf

Die Beteiligten streiten darüber, ob der von dem Beschwerdeführer erklärte Widerruf des Leasingvertrags wirksam ist.

Die Beteiligten haben am 28. August 2014 einen Kfz-Leasingvertrag über eine Laufzeit von 36 Monaten geschlossen.

Nach Rückgabe des Fahrzeugs am Ende der Vertragszeit erstellte die Beschwerdegegnerin am 19. Oktober 2017 eine Vertragsabrechnung und machte einen Minderwert von insgesamt EUR 983,68 geltend.

Am 15. März 2018 erklärte der Beschwerdeführer gegenüber der Beschwerdegegnerin den Widerruf des Leasingvertrags. Er macht geltend, dass er nicht entsprechend den gesetzlichen Vorgaben über den Vertrag und sein Widerrufsrecht informiert worden sei.

Die Beschwerdegegnerin verwies den Beschwerdeführer auf den Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist und akzeptierte den Widerruf nicht.

Die Beschwerde ist nicht begründet.

Zwischen den Parteien wurde ein wirksamer Vertrag über eine entgeltliche Finanzierungshilfe nach § 506 Abs. 2 S. 1 Nr. 3 BGB geschlossen. Ein Kfz-Leasingvertrag mit Kilometerabrechnung ist dann als entgeltliche Finanzierungshilfe anzusehen, wenn der Leasingnehmer – wie vorliegend – bei der Rückgabe einen Kfz-Minderwert auszugleichen hat.

Der Kfz-Leasingvertrag enthält die nach §§ 506 Abs. 1 S. 1, 492 Abs. 2 BGB i. V. m. Art. 247 §§ 6-13 EGBGB erforderlichen Angaben und wurde seitens des Beschwerdeführers nicht wirksam widerrufen.

a) Der Leasingvertrag weist klar und verständlich den Betrag der einzelnen Teilzahlungen aus (Art. 247 § 6 Abs. 1 Nr. 1 i. V. m. § 3 Abs. 1 Nr. 7 EGBGB). Auch wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass in dieser Rate eine Position von EUR 14,42 für eine Garantieverlängerung enthalten ist.

b) Weiterhin bedurfte es im Leasingvertrag keines Hinweises auf die Möglichkeit einer vorzeitigen Rückzahlung, da für einen Kfz-Leasingvertrag mit Kilometerabrechnung eine solche Möglichkeit nach § 506 Abs. 2 S. 2 i. V. m. § 500 Abs. 2 BGB nicht besteht.

c) Darüber hinaus genügen die Ausführungen der Beschwerdegegnerin zum Kündigungsrecht den Anforderungen von Art. 247 § 6 Nr. 5 EGBGB. Ausweislich der Gesetzesbegründung soll die Regelung dem Darlehensnehmer verdeutlichen, wann eine Kündigung des Darlehensgebers wirksam ist und wie der Darlehensnehmer selbst den Vertrag kündigen kann. Bei befristeten Darlehensverträgen muss – so die Gesetzesbegründung – zumindest darauf hingewiesen werden, dass eine Kündigung nach § 314 BGB möglich ist.

d) Der Beschwerdeführer wurde ferner auch über sein Widerrufsrecht im Einklang mit den Vorgaben von Art. 247 § 6 Abs. 2 S. 1 EGBGB informiert, da die Beschwerdegegnerin für die Widerrufsbelehrung das Muster in Anlage 7 zu Art. 247 § 6 Abs. 2 EGBGB genutzt hat (vgl. Art. 247 § 6 Abs. 2 S. 3 EGBGB).

e) Schließlich genügt der Hinweis der Beschwerdegegnerin in Ziffer 3 der „Allgemeine Informationen“ auf den Zugang des Beschwerdeführers zu außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren den Anforderungen von Art. 247 § 7 Abs. 1 Nr. 4 EGBGB. Die Beschwerdegegnerin weist dort zutreffend darauf hin, dass grundsätzlich die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank zuständig ist. Weiterer Konkretisierungen bedarf es in diesem Zusammenhang nicht.

f) Im Hinblick darauf, dass der Kfz-Leasingvertrag damit die erforderlichen Pflichtangaben enthalten hat, konnte der Beschwerdeführer seine Vertragserklärung nach Vertragsbeendigung nicht wirksam widerrufen.



Schlichtungsspruch

Sonstige Finanzierungshilfe (Kfz-Leasingvertrag), Vertragsverlängerung, Neuwagen-Anschlussgarantie

Die Beteiligten streiten darüber, ob sich durch die Anpassung des im Juli 2012 geschlossenen Leasingvertrags automatisch auch die von dem Beschwerdeführer separat abgeschlossene Neuwagen-Anschlussgarantie verlängert hat.

Der Beschwerdeführer hat am 27.07.2012 einen PKW-Leasingvertrag mit einer Laufzeit von 36 Monaten mit der Beschwerdegegnerin abgeschlossen. Bestandteil des Leasingvertrags war neben der Gebrauchsüberlassung an dem Fahrzeug auch eine Service-Komponente für Wartungen sowie eine Versicherungs-Komponente. Im Zusammenhang mit dem Leasingvertrag schloss der Beschwerdeführer eine Neuwagen-Anschlussgarantie für einen Zeitraum von 12 Monaten ab dem Ablauf der zweijährigen Neuwagen-Anschlussgarantie ab. Garantiegeber ist ein Tochterunternehmen der Beschwerdegegnerin.

Der Leasingvertrag selbst wurde im Juni 2015 und im Februar 2016 angepasst. Hierbei wurde jeweils die Laufzeit verlängert und die vereinbarte Laufleistung erhöht.

Der Beschwerdeführer wurde im Rahmen dieser Anpassungen – von beiden Parteien unbestritten – von einem Mitarbeiter eines weiteren Tochterunternehmens der Beschwerdegegnerin dahingehend falsch beraten, dass die Anschlussgarantie sich automatisch mit den Verlängerungen des Leasingvertrages ebenfalls verlängern würde.

Im September 2016 sind bei dem geleasteten PKW Reparaturkosten in Höhe von 598,02 Euro angefallen. Der Beschwerdeführer verlangt nun von der Beschwerdegegnerin eine Erstattung der angefallenen Reparaturkosten sowie der entstandenen Kosten für einen Mietwagen. Er vertritt die Auffassung, dass der Leasingvertrag und die Neuwagen-Anschlussgarantie durch den taggleichen Abschluss in so engem Sachzusammenhang stehen, dass sich mit Verlängerung des Leasingvertrags automatisch auch die Anschlussgarantie verlängert habe. Weiter beruft er sich auf den Beratungsfehler des Mitarbeiters und ist der Meinung, dass die Beschwerdegegnerin für diese Fehlberatung haften müsse.

Die Beschwerdegegnerin vertritt den Standpunkt, dass es sich bei dem Leasingvertrag und der Anschlussgarantie um zwei unterschiedliche Verträge mit unterschiedlichen Vertragspartnern handle. Hinsichtlich der Anschlussgarantie sei sie nicht Vertragspartnerin des Beschwerdeführers. Der Leasingvertrag decke keine Reparaturkosten ab.

Die Beschwerde ist teilweise begründet.

Zunächst ist festzustellen, dass die Beschwerdegegnerin zu Recht darauf hinweist, dass der Leasingvertrag nach den Bedingungen des Vertrages die während der Vertragslaufzeit anfallenden Wartungskosten abdeckt, nicht jedoch anfallende Reparatur-

kosten. Diese wären während der für 36 Monate vorgesehenen Vertragslaufzeit zunächst durch die Neuwagengarantie des Herstellers und anschließend durch die für 12 Monate gewährte Garantieverlängerung abgedeckt gewesen.

Bei den beiden Verlängerungen und Anpassungen des Leasingvertrages wollte der Beschwerdeführer die bisherigen Vertragsinhalte, zu denen für ihn auch die automatische Garantieverlängerung gehörte, auf die neue Vertragslaufzeit übertragen. Ihm wurde von einem Mitarbeiter versichert, dass auch die Garantieverlängerung Bestandteil der Verlängerung des Leasingvertrages sei. Dieses hat der Mitarbeiter, der auch den ursprünglichen Leasingvertrag vermittelt und aufgesetzt hatte, in einer E-Mail ausdrücklich bestätigt.

Vor diesem Hintergrund war es für den Beschwerdeführer nur schwer erkennbar, dass bei der Verlängerung des Leasingvertrages die Anschlussgarantie nicht mit verlängert wurde. Es erscheint daher unbillig, den Beschwerdeführer darauf zu verweisen, dass er sich mit einem anderen Tochterunternehmen hätte in Verbindung setzen müssen, damit die von ihm gewünschte Absicherung auch bei einer Verlängerung des Leasingvertrages bestehen bleibt.

Den Parteien wird deshalb der Vorschlag unterbreitet, dass die Beschwerdegegnerin dem Beschwerdeführer – ohne Anerkennung einer rechtlichen Verpflichtung – von der Reparaturrechnung einen Betrag in Höhe von 400 Euro erstattet.

Zahlungsdienste

Im Bereich der Zahlungsdienste bezogen sich die Schlichtungsanträge schwerpunktmäßig auf die Kündigung des Zahlungsdienstevertrags.

Daneben wurden Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Frage der Autorisierung von Zahlungsaufträgen und Probleme im Zusammenhang mit Pfändungen oder Pfändungsschutzkonten thematisiert. Beschwerden bei Kreditkartenverträgen bezogen sich insbesondere auf den vertraglich geregelten Leistungsumfang (z.B. Erstattung bei angeblicher Minderleistung des Händlers/Dienstleisters, missbräuchliche Verwendung der Karte bzw. der Kartendaten).



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Kreditkarte), fristlose Kündigung einer Bezahlkarte wegen Zahlungsrückständen

Die Beteiligten streiten darüber, ob die Beschwerdegegnerin berechtigt war, den Bezahlkarten-Vertrag fristlos zu kündigen.

Der Beschwerdeführer schloss am 29.07.2014 einen Vertrag über eine Bezahlkarte mit der Beschwerdegegnerin. Bei der Bezahlkarte handelt es sich um eine Kreditkarte, mit der der Kunde bei ausgewählten Akzeptanzstellen bargeldlos Waren erwerben und Bargeld an Geldausgabeautomaten abheben kann.

Entsprechend der getroffenen Zahlungsvereinbarung war eine monatliche Rate in Höhe von 5 % des aktuellen Gesamtsaldos jeweils zum 5. eines Monats zu zahlen. Ab März 2017 kam es wiederholt zu Rücklastschriften mangels Deckung. Gleichwohl hob der Beschwerdeführer in den Folgemonaten noch Bargeld zu Lasten seines Kontos ab mit der Folge, dass der vereinbarte Verfügungsrahmen von 4.400,00 Euro zuletzt in vollem Umfang ausgeschöpft war.

Die im Januar und Februar 2018 fälligen Raten wurden weder bei Fälligkeit noch nach zwei schriftlichen Mahnungen bezahlt. Mit Schreiben vom 01.02.2018 informierte der Beschwerdeführer die Beschwerdegegnerin darüber, dass er sich in einem „Liquiditätsengpass“ befinde, er aber bestrebt sei, einen Zahlungsplan aufzustellen, um seine Gläubiger „zufriedenstellend bedienen zu können“.

Nachdem die Rückstände auch innerhalb der letzten Frist nicht beglichen wurden, kündigte die Beschwerdegegnerin das Vertragsverhältnis fristlos mit Schreiben vom 12.03.2018 und forderte den Beschwerdeführer auf, den offenen Saldo in Höhe von 4.538,42 Euro bis spätestens zum 21.03.2018 zu zahlen. Nach Ablauf dieser Frist werde sie die SCHUFA und eventuell auch andere, gleichartige Wirtschaftsauskunfteien informieren.

Der Beschwerdeführer überwies am 12.03. und am 26.03.2018 einen Betrag von 138,00 Euro bzw. von 227,00 Euro, wobei der Betrag jeweils am folgenden Tag dem Konto gutgeschrieben wurde.

Der Beschwerdeführer verlangt mit seiner Beschwerde die Rücknahme der Kündigung. Er ist der Auffassung, dass eine Kündigung „bei nur einer rückständigen Teilzahlung“ nicht wirksam sei. Die Beschwerdegegnerin steht demgegenüber auf dem Standpunkt, dass die Kündigung aufgrund des Zahlungsverzugs und der drohenden Zahlungsunfähigkeit berechtigt war.

Die Beschwerde ist in der Sache nicht begründet.

Die fristlose Kündigung des Kartenvertrages durch die Beschwerdegegnerin ist rechtlich nicht zu beanstanden.

Nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die von der Beschwerdegegnerin aufgestellt und Bestandteil des Vertragsverhältnisses geworden sind, ist eine fristlose Kündigung bei einem Zahlungsverzug oder bei einer wesentlichen Verschlechterung der Vermögensverhältnisse zulässig. Die Kündigung wegen Zahlungsverzugs setzt voraus, dass der Darlehensnehmer mit mindestens zwei aufeinanderfolgenden Teilzahlungen ganz oder teilweise und mit mindestens 10 % des Nennbetrags des Darlehens in Verzug ist und die Darlehensgeberin ihm erfolglos eine Frist von zwei Wochen zur Zahlung des rückständigen Betrages gesetzt hat.

Hier befand sich der Beschwerdeführer mit der Zahlung der Raten für zwei Monate im Verzug. Er hat diese Raten auch innerhalb der ihm gesetzten letzten Frist von zwei Wochen nicht bezahlt. Die beiden Teilzahlungen sind erst danach geleistet worden. Die erste Teilzahlung in Höhe von 138,00 Euro deckte zudem noch nicht einmal eine Rate ab. Die zweite Teilzahlung erfolgte sogar erst mehrere Tage nach dem Zugang der Kündigung. Die beiden rückständigen Raten von zusammen 445,83 Euro überstiegen – ausgehend von dem ausgeschöpften Verfügungsrahmen von 4.400,00 Euro – auch die 10 %-Grenze.

Darüber hinaus lag auch eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse vor. Der Beschwerdeführer hat selbst eingeräumt, dass mehrere Gläubiger Forderungen geltend machen und er seine Schulden nur noch zum Teil bedienen kann. Von daher war mit weiteren Zahlungsstörungen zu rechnen.

Die Beschwerdegegnerin war deshalb berechtigt, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund zu kündigen und die Darlehensforderung insgesamt fällig zu stellen.



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), ordentliche Kündigung, Nichtgewährung Dispositions- kredit, Erstattung von Telefonkosten

Die Beteiligten streiten darüber, ob die von der Beschwerdegegnerin erklärte ordentliche Kündigung des Girokontos wirksam ist. Darüber hinaus verlangt der Beschwerdeführer von der Beschwerdegegnerin Schadensersatz wegen Nichtgewährung eines Dispositionskredits sowie die Erstattung von Telefonkosten.

Der Beschwerdeführer unterhält bei der Beschwerdegegnerin ein Girokonto.

Mit Schreiben vom 14. Mai 2018 kündigte die Beschwerdegegnerin dieses Konto ordentlich unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum 14. Juli 2018.

Der Beschwerdeführer ist der Ansicht, dass die Kündigung unwirksam ist, da sie grundlos erfolgt sei.

Darüber hinaus sei dem Beschwerdeführer von der Beschwerdegegnerin ein Dispositionskredit angeboten worden, der ihm jedoch aufgrund diverser Systemfehler nicht ausbezahlt worden sei.

Ferner begehrt der Beschwerdeführer die Erstattung von Telefonkosten i. H. v. EUR 439,56. Diese seien ihm dadurch entstanden, dass er wegen Problemen bei der Nutzung seiner Bankkundenkarte im Dezember 2017 und Januar 2018 mehrmals die Telefon-Hotline der Beschwerdegegnerin kontaktieren musste.

Die Beschwerdegegnerin hingegen beruft sich hinsichtlich ihres Rechts zur ordentlichen Kündigung des Girokontos auf ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die Beschwerdegegnerin führt ferner an, dass der von dem Beschwerdeführer beantragte Dispositionskredit von ihr aufgrund interner Vergabekriterien abgelehnt wurde.

Hinsichtlich der Telefonkosten, die dem Beschwerdeführer bei der Kontaktaufnahme mit ihrem Kundenservice entstanden sind, sieht die Beschwerdegegnerin keine rechtliche Grundlage für eine Erstattung.

Die Beschwerde ist in der Sache *t e i l w e i s e* begründet.

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

Nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die von der Beschwerdegegnerin aufgestellt und Bestandteil des Zahlungsdiensterahmenvertrages geworden sind, haben beide Vertragsparteien das Recht, die gesamte Geschäftsverbindung oder einzelne Geschäftsbeziehungen ordentlich zu kündigen. Bei der Kündigung eines Zahlungsdiensterahmenvertrages seitens der Bank ist dabei eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten einzuhalten.

Die Regelung zum Kündigungsrecht der Beschwerdegegnerin ist inhaltlich wirksam. Die Regelung entspricht den gesetzlichen Vorgaben des § 675h Abs. 2 BGB, wonach der Zahlungsdienstleister den Zahlungsdiensterahmenvertrag kündigen kann, wenn der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen wurde, das Kündigungsrecht vereinbart wurde und die Kündigungsfrist mindestens zwei Monate beträgt. Die Angabe eines Kündigungsgrundes ist nicht erforderlich. Ausnahmen gelten lediglich in den Fällen des Vorliegens eines Zahlungsdiensterahmenvertrags über die Führung eines Zahlungskontos für Verbraucher mit grundlegenden Funktionen (sog. Basiskontovertrag, vgl. § 30 Zahlungskontengesetz – ZKG). Vorliegend handelt es sich jedoch um ein reguläres Girokonto.

b) Dem Beschwerdeführer steht darüber hinaus kein Anspruch auf Auszahlung eines Dispositionskredits zu, da ein solcher zwischen den Parteien nicht wirksam vereinbart wurde.

Es steht grundsätzlich im Ermessen einer Bank, ob und in welchem Umfang sie dem Kontoinhaber die Möglichkeit eines Dispositionskredits, also einer Überziehung des Kontos, einräumt. Nach dem Vorbringen des Beschwerdeführers (bestätigt durch den von ihm vorgelegten „Screenshot“) wurde ihm am 7. Mai 2018 zwar systemseitig ein Dispositionskredit in Höhe von EUR 975,00 zu 5,99 % Zinsen p. a. angeboten.

Die für eine wirksame Vereinbarung erforderliche Bestätigung durch den Beschwerdeführer konnte jedoch aus technischen Gründen nicht mehr erfolgen. Damit fehlt es an einer wirksamen Vereinbarung des Dispositionskredits, aus der der Beschwerdeführer Rechte herleiten könnte.

c) Allerdings hat der Beschwerdeführer einen Anspruch auf anteilige Erstattung der ihm entstandenen Telefonkosten für die Kontaktierung der Kunden-Hotline der Beschwerdegegnerin (§§ 280 Abs. 1, 254 Abs. 1 BGB).

Nach den AGB hat die Beschwerdegegnerin eine Kundenservice-Stelle eingerichtet, die auch per Telefon erreichbar ist. Durch das Angebot dieses Kommunikationskanals hat die Beschwerdegegnerin auch die Pflicht sicherzustellen, dass sie über diesen Kommunikationskanal mit einem für die Kunden vertretbaren Aufwand erreichbar ist. Hierzu gehört auch, dass den Kunden keine – den üblichen Umfang übersteigenden – Wartezeiten auferlegt werden, sondern entsprechende organisatorische Vorkehrungen getroffen werden, wie z. B. die Einrichtung einer Rückrufmöglichkeit.

Diese (Organisations-)Pflicht hat die Beschwerdegegnerin schuldhaft verletzt.

Ausweislich der von dem Beschwerdeführer vorgelegten Einzelverbindungs nachweise hat der Beschwerdeführer Anfang Dezember 2017 (5.-8. Dezember) und Anfang Januar 2018 (5.-10. Januar) insgesamt 48 Mal (!) bei dem Kundenservice der Beschwerdegegnerin angerufen. Die Telefonate dauerten zwischen 1 Minute und 53 Minuten. Hinsichtlich der zahlreichen 1-minütigen Telefonate führte der Beschwerdeführer aus, dass entweder die Ansage lautete, dass die Beschwerdegegnerin nicht erreichbar sei, oder die Verbindung nach dem Einspielen von Musik wieder getrennt wurde.

Für die Beschwerdegegnerin ist es auch vorhersehbar, dass ihren Kunden durch die Zurverfügungstellung einer Kundenhotline, die nicht oder nur unter Inkaufnahme langer Wartezeiten erreichbar ist, zusätzliche (Telefon-)Kosten entstehen, die über die üblichen Kosten für die Kontaktaufnahme zu einer Kundenhotline hinausgehen. Die Beschwerdegegnerin darf nicht davon ausgehen, dass alle Kunden über einen Festnetzanschluss oder einen Handyvertrag mit einer Telefonflatrate verfügen. Zudem ist ihr Dienstleistungsangebot auch nicht auf in Deutschland ansässige Kunden beschränkt.

Allerdings ist im vorliegenden Fall zu berücksichtigen, dass dem Beschwerdeführer ein Mitverschulden an der Entstehung der hohen Telefonkosten anzulasten ist. Der Beschwerdeführer ist wohnhaft in Österreich, verfügt über keinen Festnetzanschluss und hat sich bewusst für die Unterhaltung eines Kontos bei der Beschwerdegegnerin, einer Direktbank ohne Filialnetz mit Sitz in Deutschland, entschieden. Ihm war bewusst, dass der Kontakt mit der Beschwerdegegnerin lediglich schriftlich oder telefonisch erfolgen kann. Telefonate nach Deutschland, also zur Kundenservice-Stelle der Beschwerdegegnerin, kosten den Beschwerdeführer ausweislich der vorgelegten Rechnungen seines Mobilfunkanbieters EUR 0,96 brutto pro Minute. Ein solcher Tarif ist mit Blick auf die in den letzten Jahren stark gesunkenen Gebühren für Gespräche innerhalb der EU als verhältnismäßig hoch einzustufen.

Den Beteiligten wird vorgeschlagen, sich darauf zu einigen, dass die Beschwerdegegnerin dem Beschwerdeführer die ihm entstandenen Telefonkosten hälftig, also in Höhe von (gerundet) EUR 220,00, erstattet.



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), SEPA-Überweisung auf ein auf GBP lautendes Konto, Umrechnung durch die Empfängerbank

Die Beteiligten streiten darüber, ob die Beschwerdeführerin von der Beschwerdegegnerin im Zusammenhang mit einer Überweisung nach Großbritannien korrekt beraten wurde.

Am 25.10.2017 überwies die Beschwerdeführerin einen Betrag von 113.000 Euro zunächst von ihrem Konto auf das ebenfalls bei der Beschwerdegegnerin geführte Konto ihrer Tochter, über das die Beschwerdeführerin Verfügungsbefugte war. Der Betrag wurde dann im Auftrag der Beschwerdeführerin noch am selben Tage von diesem Konto per SEPA-Überweisung auf das auf Britische Pfund (GBP) lautende Konto der Tochter bei einer Bank in London weiter überwiesen. Für die SEPA-Überweisung wurde von der Beschwerdegegnerin keine gesonderte Gebühr berechnet. Die Empfängerbank schrieb dem Konto der Tochter am 27.10.2017 einen Betrag von 99.264,70 GBP gut, was einem Wechselkurs von 1 GBP = 1,1383704 Euro oder 1 Euro = 0,878449 GBP entspricht.

Die Beschwerdeführerin ist der Auffassung, dass sie von der Beschwerdegegnerin nicht umfassend und korrekt beraten wurde. Sie trägt vor, gegenüber der Beschwerdegegnerin zum Ausdruck gebracht zu haben, ihrer Tochter einen Betrag von 100.000 GBP überweisen zu wollen. Sie sei von der Mitarbeiterin der Beschwerdegegnerin dahingehend beraten worden, dass der entsprechende Eurobetrag – es seien 113.000 Euro errechnet worden – im Wege der SEPA-Überweisung überwiesen werden kann. Über die Möglichkeit, eine Überweisung in GBP vorzunehmen, sei sie nicht informiert worden. Der gewünschte Betrag hätte dann schon in Deutschland zu einem günstigeren Kurs umgerechnet werden können. Dies wäre auch bei Berücksichtigung einer höheren Gebühr für die Fremdwährungsüberweisung um ein Vielfaches günstiger gewesen. Die Beschwerdeführerin verlangt eine Kompensation des ihr entstandenen Schadens, den sie auf 1.248,80 GBP (= 1.403,93 Euro) beziffert.

Die Beschwerdegegnerin trägt demgegenüber vor, dass die Beschwerdeführerin darauf hingewiesen worden ist, dass der Umrechnungskurs bei einer SEPA-Überweisung ebenso wie bei einer alternativ möglichen GBP-Überweisung vorab nicht genannt werden kann, sondern erst nach dem einmal täglich erfolgenden Fixing der ausführenden Bank feststeht. Die Beschwerdeführerin sei auch über die unterschiedlichen Gebühren für die beiden Überweisungsmöglichkeiten informiert worden. Die Information sei darüber hinaus auch schon der Tochter der Beschwerdeführerin erteilt worden, als diese sich nach den Möglichkeiten erkundigt habe, wie ihre Eltern ihr 100.000 GBP nach England überweisen könnten. Die Beschwerdeführerin habe den Euro-Gegenwert von sich aus mit 113.000 ermittelt und über diesen Betrag am 23.10.2017 auch einen Schenkungsvertrag mit der Tochter geschlossen.

Ergänzend weist die Beschwerdegegnerin darauf hin, dass der genaue Umrechnungskurs nur bei einer Fremdwährungsüberweisung von einem Fremdwährungskonto vor der Ausführung angegeben werden könne. Für Privatkunden würden aber keine Fremdwährungskonten angeboten.

Die Beschwerdegegnerin sieht daher kein Beratungsverschulden ihrer Mitarbeiter.

Über die Beschwerde kann hier nicht abschließend entschieden werden, da der Sachverhalt mit den in einem Schlichtungsverfahren zur Verfügung stehenden Beweismitteln nicht geklärt werden kann. Eine Beweisaufnahme ist in einem Schlichtungsverfahren nur durchzuführen, wenn der Beweis durch Vorlage von Urkunden angetreten werden kann (§ 8 Abs. 5 FinSV). Die Frage, in welchem Umfang eine

Beratung der Beschwerdeführerin erfolgt ist, ist auch im Laufe des Schlichtungsverfahrens streitig geblieben. Sie könnte nur durch die Vernehmung von Zeugen geklärt werden.

Den Beteiligten wird deshalb vorgeschlagen, sich vergleichsweise dahingehend zu einigen, dass die Beschwerdegegnerin der Beschwerdeführerin rd. ein Drittel des geltend gemachten Schadens, d.h. 450 Euro erstattet.

Der Ausgang einer Beweisaufnahme in einem gerichtlichen Verfahren ist angesichts des völlig unterschiedlichen Sachvortrags offen. Die Beschwerdeführerin wäre in einem gerichtlichen Verfahren zudem nur Partei und nicht Zeugin. Sie trägt ferner die Beweislast für den von ihr geltend gemachten Anspruch. Das Risiko, in einem gerichtlichen Verfahren zu unterliegen, dürfte dementsprechend für die Beschwerdeführerin höher sein als für die Beschwerdegegnerin.

Dem Vergleichsvorschlag liegt weiter die Überlegung zu Grunde, dass die Beschwerdegegnerin für die SEPA-Überweisung – anders als für eine Überweisung von GBP – keine gesonderte Gebühr erhoben und aus der Transaktion auch keinen sonstigen Vorteil erzielt hat. Den Ertrag hat hier die Empfängerbank gezogen, indem sie für eingehende Überweisungen einen für den Kontoinhaber ungünstigen Wechselkurs zu Grunde gelegt hat. Eine vergleichsweise Einigung böte schließlich den Vorteil, die Geschäftsbeziehung fortzusetzen.

Schlichtungsspruch

Online-Betrug/Nichtlieferung der bestellten Ware, Verlangen nach Rücküberweisung des Betrags

Der Beschwerdeführer verlangt von der Beschwerdegegnerin die Rücküberweisung eines Betrages i.H.v. 968,49 Euro mit der Begründung, dass er vom Zahlungsempfänger nicht die vereinbarte Ware erhalten habe.

Der Beschwerdeführer kaufte am 10.03.2018 über eine Internet-Plattform ein Handy. Er überwies am 12.03.2018 von seinem Konto den Betrag von 968,49 Euro auf das angegebene Konto des Verkäufers bei der Beschwerdegegnerin. Am 13.03.2018



nahm der Beschwerdeführer Kontakt mit dem Verkäufer auf. Dieser teilte mit, dass sein Profil auf der Internet-Plattform offensichtlich gehackt worden sei und er Anzeige erstatten werde. Das gekaufte Handy hat der Beschwerdeführer nicht erhalten.

Der Beschwerdeführer erteilte daraufhin bei seiner Bank einen Nachforschungsauftrag und erstattete Strafanzeige. Auf den Nachforschungsauftrag gab die Beschwerdegegnerin die Auskunft, dass eine Rücküberweisung nicht möglich sei.

Der Beschwerdeführer ist der Auffassung, dass die Beschwerdegegnerin bei einer unrechtmäßigen Überweisung verpflichtet ist, das Geld „einzufrieren“ und nach Klärung den Betrag zurückzuüberweisen.

Die Beschwerdegegnerin hält eine Rücküberweisung nicht für möglich. Auskünfte zum Kontoinhaber und zu intern getroffenen Maßnahmen könne sie nur den zuständigen Ermittlungsbehörden erteilen.

Die Beschwerde ist in der Sache nicht begründet. Der Beschwerdeführer hat gegen die Beschwerdegegnerin keinen Anspruch auf Rücküberweisung.

Der Beschwerdeführer hat seiner Bank einen Überweisungsauftrag erteilt. Entsprechend wurde der Betrag auf einem Konto, welches bei der Beschwerdegegnerin geführt wird, gutgeschrieben. Damit war der Überweisungsauftrag vollständig ausgeführt. Nach § 675p Absatz 1 Bürgerliches Gesetzbuch ist der Widerruf eines Zahlungsauftrags (hier: Überweisungsauftrag) nach dessen Zugang beim Zahlungsdienstleister (hier: der Bank) nicht mehr möglich.

Eine Rücküberweisung des Betrages ist nach der Gutschrift beim Empfänger nur mit dessen Zustimmung möglich. Die Bank des Zahlungsempfängers hat keine rechtliche Möglichkeit, auf das Geld zuzugreifen. Dieses gilt auch bei einer Überweisung an eine versehentlich vom Auftraggeber falsch angegebene IBAN-Nummer oder bei einer betrügerisch veranlassten Überweisung. Bei einem sogenannten „Überweisungsrückruf“ (nach Ausführung der Überweisung) wendet sich deshalb die Bank des Empfängers üblicherweise an den Kontoinhaber, um seine Zustimmung zur Rücküberweisung einzuholen.

Ob sich die Beschwerdegegnerin im Rahmen des Nachforschungsauftrags oder im Rahmen dieses Beschwerdeverfahrens an den Zahlungsempfänger gewendet hat,

um dessen Einverständnis mit einer Rücküberweisung zu erfragen, ist den Stellungnahmen der Beschwerdegegnerin leider nicht zu entnehmen. Sollte es sich tatsächlich um einen betrügerischen Hintergrund handeln, wie der Beschwerdeführer vermutet, wird eine Zustimmung des Empfängers zur Rücküberweisung jedoch kaum erteilt werden.

Zutreffend sind die Ausführungen der Beschwerdegegnerin, dass eine rechtliche Verpflichtung zur Auskunft über den Kontoinhaber und über Kontendaten nur gegenüber der Staatsanwaltschaft und den Ermittlungsbehörden im Rahmen eines Ermittlungsverfahrens besteht. Es ist davon auszugehen, dass ein solches Auskunftsersuchen aufgrund der vom Beschwerdeführer erstatteten Strafanzeige erfolgen wird.

Einen zivilrechtlichen Rückzahlungsanspruch hat der Beschwerdeführer nur gegenüber dem Kontoinhaber, dem der Überweisungsbetrag gutgeschrieben wurde. Ob sich ein solcher Anspruch durchsetzen lässt, muss der Beschwerdeführer bewerten, wenn ihm die Ergebnisse der staatsanwaltschaftlichen Ermittlungen bekannt sind.



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Kreditkarte), missbräuchliche Verwendung der Kreditkartendaten

Die Beteiligten streiten darüber, ob die Beschwerdegegnerin verpflichtet ist, diverse Abbuchungen zu Lasten der Kreditkarte der Beschwerdeführerin zu erstatten.

Die Beschwerdeführerin ist seit Dezember 2006 Inhaberin einer von der Beschwerdegegnerin ausgegebenen Kreditkarte. Die Kontoauszüge mit den Kreditkartenumsätzen wurden der Beschwerdeführerin monatlich per Post an ihre Adresse in Deutschland übersandt. Entsprechend der getroffenen Zahlungsvereinbarung war monatlich eine feste Rate von 100,00 Euro zu zahlen. Die Raten aus den Abrechnungen für Oktober und November 2017 wurden am 01.11. bzw. am 01.12.2017 von dem angegebenen Referenzkonto der Beschwerdeführerin per Lastschrift eingezogen.

Die Beschwerdeführerin leidet an einer schweren chronischen Erkrankung. Sie erteilte ihrem Ehemann im Dezember 2016 eine Vorsorgevollmacht, die sich auch auf die Entgegennahme der für sie bestimmten Post erstreckt. Seit April 2017 hielt sich die Beschwerdeführerin bei ihrer Familie auf den Philippinen auf.

Am 05.12.2017 teilte der Sohn der Beschwerdeführerin der Beschwerdegegnerin telefonisch mit, dass die Kreditkarte auf den Philippinen verloren gegangen sei. Die Kreditkarte wurde daraufhin unverzüglich gesperrt.

Mit Schreiben vom 21.12.2017 reklamierte der Ehemann im Namen der Beschwerdeführerin unter Bezugnahme auf die Kontoauszüge vom 25.10. und 23.11.2017, „dass die in Rede stehenden Umsätze (nahezu alle) von meiner Ehefrau weder getätigt noch genehmigt waren.“ Die Kreditkarte sei nicht gestohlen worden oder verloren gegangen, sondern habe sich zum Zeitpunkt der Transaktionen noch im Besitz seiner Ehefrau befunden. Eine Kopie der Vollmacht wurde zunächst nicht vorgelegt.

Mit Schreiben vom 08.01.2018 widersprach der Ehemann der Beschwerdeführerin auch den in dem Kontoauszug vom 22.12.2017 aufgeführten Belastungen.

Von den Belastungsbuchungen aus dem Zeitraum vom 24.09.2017 bis zum 04.12.2017 beziehen sich allein 43 Buchungen auf die Google-Produkte „Gravity“ (fun-tricks für die Suchmaschine) und „Bigo“ (Live-Video-Streaming).

Die Beschwerdeführerin verlangt die Erstattung von rd. 1.400 Euro incl. Zinsen und Gebühren.

Nachdem der Ehemann die von der Beschwerdegegnerin angeforderten Unterlagen (Vollmacht, Zahlungsreklamationsformular und Bescheinigung über die Erstattung einer Strafanzeige) übersandt hatte, erstattete die Beschwerdegegnerin bislang einen Betrag in Höhe von 127,89 Euro. Dieser Betrag setzt sich zusammen aus dem Gesamtbetrag der Umsätze der letzten 15 Transaktionen aus der Zeit vom 23.11. – 03.12.2017 in Höhe von insgesamt 277,89 Euro, der seitens der Kreditkartenorganisation erstattet wurde, und dem Abzug einer Haftungsbeitragsung von 150 Euro.

Die Beschwerdegegnerin ist der Auffassung, dass sich die Beschwerdeführerin ein Mitverschulden anrechnen lassen muss, da die Unstimmigkeiten bei zeitnaher Durchsicht und Prüfung des Kontoauszugs vom 25.10.2017 hätten erkannt werden können.

Weitere Belastungen aus Folgeeinkäufen hätten dann verhindert werden können. Ein weiterer Einwand der Beschwerdegegnerin geht dahin, dass es auch bei der Erstattung der Strafanzeige Unstimmigkeiten gebe (die Beschwerdeführerin wurde erst in der zweiten Strafanzeige als Anzeigenerstatterin aufgeführt; in beiden Strafanzeigen wird fälschlicherweise der Ehemann als Geschädigter aufgeführt).

Die Beschwerde ist in der Sache teilweise begründet.

Bei nicht autorisierten Zahlungsvorgängen steht einem Kreditinstitut kein Aufwendungsersatzanspruch gegen den Zahler (Karteninhaber) zu. Dem Zahlungskonto bereits belastete Beträge sind zu erstatten (§ 675u BGB). Eine etwaige Haftung des Karteninhabers auf Schadensersatz bestimmt sich nach § 675v BGB. Nach der hier noch maßgebenden früheren Fassung der Vorschrift war die Haftung – sofern keine grob fahrlässige oder vorsätzliche Pflichtverletzung vorlag – grundsätzlich auf den Höchstbetrag von 150 Euro begrenzt.

Die von der Beschwerdeführerin reklamierten Belastungsbuchungen beruhen mit hoher Wahrscheinlichkeit auf nicht autorisierten Zahlungsvorgängen. Die Beschwerdeführerin hat in ihrer Eidesstattlichen Versicherung vom 08.02.2018 bestätigt, dass sie die betreffenden Transaktionen weder getätigt noch autorisiert hat und dass die Kreditkarte zum Zeitpunkt der Transaktionen in ihrem Besitz war. Diese Angaben sind glaubhaft. Die Beschwerdeführerin gehört mit 63 Jahren nicht zu dem klassischen Nutzerkreis für die Google-Produkte „Gravity“ und „Bigo“. Sie hat die Produkte zuvor offenbar auch nicht genutzt. Für die Bezahlung dieser Produkte werden typischerweise nur die Kreditkartendaten benötigt. Weder wird die Kreditkarte selbst vorgelegt, noch wird ein Belastungsbeleg unterzeichnet oder eine persönliche Geheimzahl (PIN) eingegeben. Die Kreditkartendaten können – auch ohne jegliches Verschulden des Karteninhabers – leicht in die Hände von Unbefugten gelangen. Die Angaben der Beschwerdeführerin werden schließlich auch durch Berichte im Internet über die missbräuchliche Nutzung von Kreditkartendaten zur Bezahlung der betreffenden Google-Produkte gestützt.

Der Beschwerdegegnerin steht danach kein Aufwendungsersatzanspruch für die nicht autorisierten Zahlungen gegen die Beschwerdeführerin zu.

Eine Haftung und damit auch eine Haftungsbeteiligung des Karteninhabers mit 150 Euro wird verneint, wenn – wie hier – die Kreditkarte nicht abhandengekommen ist,

sondern nur die in der Kreditkarte enthaltenen Daten missbräuchlich verwendet werden (s. Palandt/Sprau, Bürgerliches Gesetzbuch, 76. Aufl. 2017, 675v BGB, Randnote 3).

Die Beschwerdeführerin muss sich allerdings – wie von der Beschwerdegegnerin zu Recht eingewandt – ein erhebliches Mitverschulden anrechnen lassen. Sie war verpflichtet, die Kontoauszüge unverzüglich zu prüfen. Hierzu bestand sogar besonderer Anlass, weil sich die Beschwerdeführerin über mehrere Monate im Ausland aufgehalten und dort auch die hier interessierende Kreditkarte genutzt hat und monatlich – unabhängig von den belasteten Umsätzen – nur eine feste Rate abgebucht wurde. Diese Prüfung hat weder die Beschwerdeführerin noch der von ihr bevollmächtigte Ehemann vorgenommen, obwohl sich die ihm erteilte Vorsorgevollmacht ausdrücklich auch auf die an die Beschwerdeführerin adressierte Post erstreckte.

Die auf den Zeitraum nach dem 26.10.2017 (frühestmöglicher Zugang des Kontoauszugs vom 25.10.2017) entfallenden Belastungsbuchungen gehen deshalb zu Lasten der Beschwerdeführerin.

Von der Beschwerdegegnerin sind daher nur die den Zeitraum vom 24.09.2017 bis zum 26.10.2017 betreffenden Belastungen zu erstatten. Es handelt sich um einen Betrag von insgesamt 695,48 Euro inkl. Auslandseinsatzentgelt. Darüber hinaus sind auch die auf diesen Betrag entfallenden und von der Beschwerdegegnerin in Rechnung gestellten Zinsen zu erstatten. Bei einem angenommenen Durchschnittsbetrag von 8 Euro/Monat wären dies bei 10 Monaten (November 2017 – August 2018) 80 Euro.

Den Beteiligten wird daher vorgeschlagen, sich auf die Erstattung des gerundeten Betrages von 775,00 Euro zu verständigen.

Die Beschwerdegegnerin hat – was vor dem Hintergrund des von ihr erhobenen Mitverschuldenseinwands allerdings nicht konsequent ist und ein wohl eher pragmatischer Ansatz war – die vor der Sperrung der Kreditkarte gebuchten letzten 15 Belastungen rückgängig gemacht und ausgehend von einer Haftungsbeteiligung von 150 Euro bereits einen Betrag von 127,89 Euro erstattet. Der noch zu erstattende Betrag beläuft sich deshalb auf 647,11 Euro (775,00 Euro ./. 127,89 Euro).

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 in Brüssel oder in einem der Mitgliedstaaten statt.

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

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

■ 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 Durch-

führung 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 außgerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen.

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

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

§ 9 Schlichtungsvorschlag

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

(2) Der Schlichtungsvorschlag ist ein Vorschlag, wie die Streitigkeit von den Beteiligten nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann. Er ist kurz und verständlich zu begründen. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

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

1. welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
2. dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
3. dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und
4. dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Nach Ablauf der Frist nach Satz 1 teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit. In der Mitteilung ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens zu erläutern. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle beendet. Wurde die Streitigkeit nicht beigelegt, ist die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ zu bezeichnen.

§ 10 Kosten des Verfahrens

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

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

Abschnitt 2

Anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen

§ 11 Anerkennung von privaten Schlichtungsstellen als Verbraucherschlichtungsstellen

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

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

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

§ 12 Anforderungen an die Organisation der Schlichtungsstelle

(1) Die Schlichtungsstelle muss im Inland eingerichtet werden.

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

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

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

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

(5) Für die Schlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle einzurichten.

§ 13 Anforderungen an die Finanzierung der Schlichtungsstelle

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

§ 14 Vergütung der Schlichter

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

§ 15 Anforderungen an die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle

(1) Der Träger muss für die Schlichtungsstelle eine Verfahrensordnung erlassen, die die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle für Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes begründet. Die

Zuständigkeit kann auf einzelne dieser Streitigkeiten oder auf diese Streitigkeiten mit bestimmten Unternehmern beschränkt werden. Die Schlichtungsstelle kann daneben auch für Streitigkeiten zuständig sein, die nicht unter § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes fallen.

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

§ 16 Anforderungen an den Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle

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

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

§ 17 Änderung der Verfahrensordnung einer Verbraucherschlichtungsstelle

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

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

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

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

Der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle hat dem Bundesamt für Justiz mitzuteilen:

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

§ 19 Widerruf der Anerkennung

(1) Erfüllt die Verbraucherschlichtungsstelle die für ihre Anerkennung notwendigen Voraussetzungen nicht mehr oder verstößt sie bei ihrer Tätigkeit gegen gesetzliche Vorschriften oder ihre Verfahrensordnung, so hat das Bundesamt für Justiz den Träger der Verbraucherschlichtungsstelle in Textform aufzufordern, die notwendigen Maßnahmen zu treffen, um die 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 veröffentlichen 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 Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung 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.

