

Schlichtungsstelle bei
der Deutschen Bundesbank

Tätigkeitsbericht 2021

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 4. Januar 2022.

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 |
| Universalschlichtungsstelle des Bundes | 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) | 48 |
| VIII. Anhang | 49 |

I. Gesetzliche Grundlagen

Behördliche Verbraucherschlichtungsstelle

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

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

*UKlaG und FinSV
sowie VSBG*

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

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

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

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

³ BGBl. I 2016 S. 2140

⁴ BGBl. I 2016 S. 254

*Streitschlichtung im
Finanzbereich*

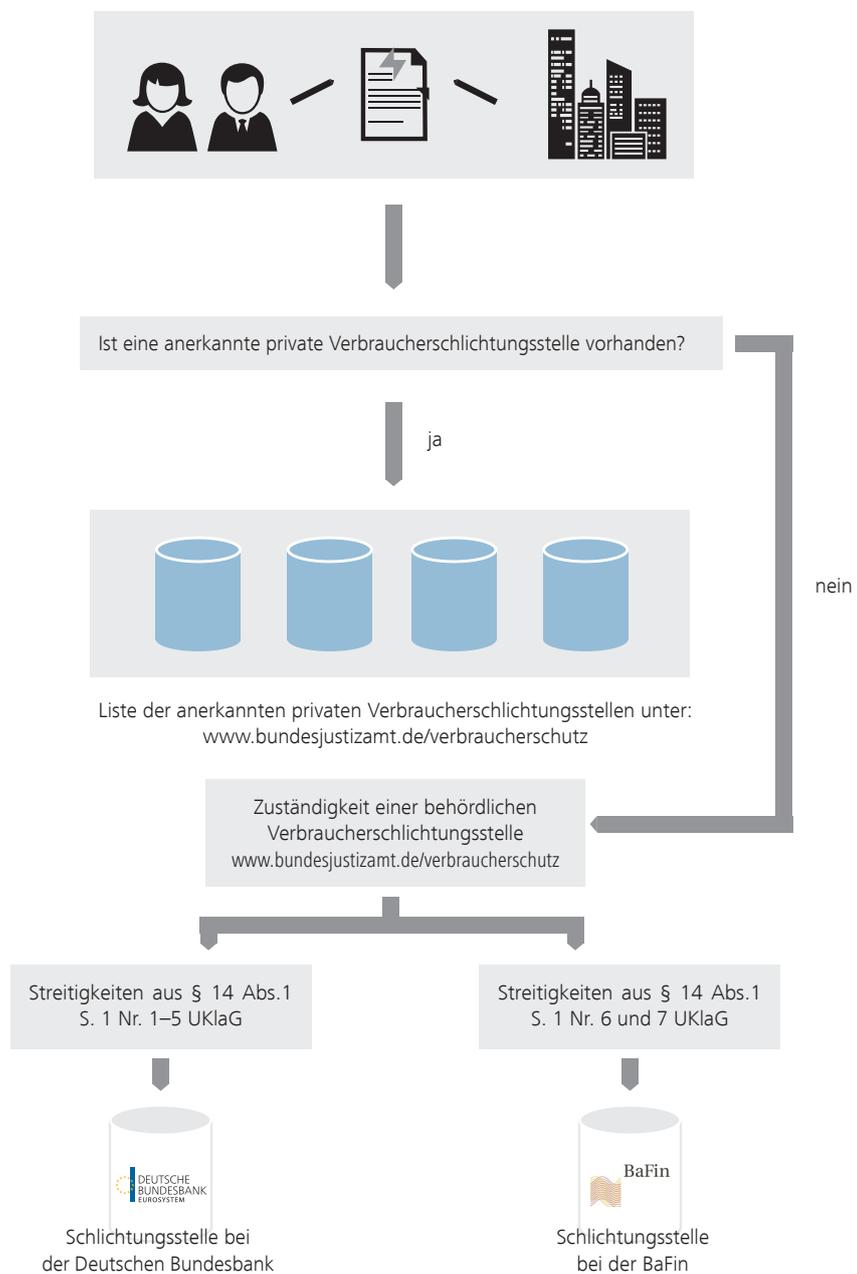
In Deutschland wird die außergerichtliche Streitschlichtung im Finanzbereich grundsätzlich von privaten Verbraucherschlichtungsstellen wahrgenommen. Hat sich ein Unternehmen keiner dieser Schlichtungsstellen angeschlossen, kann sich der Antragsteller bei Streitigkeiten in den Sachbereichen Verbraucherkredite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

Es existiert damit eine umfängliche, branchenspezifische Streitschlichtung.

*Universalschlichtungs-
stelle des Bundes*

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

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



II. Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Kompetenz

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

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

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

⁶ Geändert durch VO-EU 248/2014

*Ablehnung einer
Schlichtung*

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

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

Der Schlichter kann die Durchführung des Streitbelegungsverfahrens ablehnen, wenn

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

*Anerkannte private
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 Beschäftigten besetzt. Sie kann unter den auf Seite 2 genannten Kontaktwegen erreicht werden.

Schlichter

Als Schlichter waren im Berichtsjahr tätig:

- Bundesbankdirektor Jörn Kellmann
- Bundesbankdirektorin Tatjana Klös
- Bundesbankdirektorin Katharina Muscheler ab 1. April 2021
- Bundesbankdirektor Dr. Ernst-Wilhelm Nöll bis 31. Januar 2021

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 2021 bis zum 31. März 2024. 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 | | 2021 |
|--|--|------------|
| (in absoluten Zahlen) | | |
| Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt) – davon: | | 513 |
| Zahlungsdienste | | 316 |
| Verbraucherdarlehen | | 58 |
| Wertpapiere | | 56 |
| Geldanlagen | | 13 |
| sonstige | | 70 |
| Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt) | | 485 |
| Anzahl der Anträge, die nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden | | 97 |
| Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge (insgesamt) – davon: | | 197 |
| 1. | es wurde kein ausreichender Antrag gestellt | 41 |
| 2. | die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig | 151 |
| 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 | 0 |
| 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 | 5 |
| 10. | Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann | 0 |

| | | |
|---|---|-----|
| Anzahl der Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat (§ 7 Abs. 2 FinSV) | | 10 |
| Anzahl der Verfahren, die sich durch Anerkennung oder Erfüllung durch den Antragsgegner oder in sonstiger Weise erledigt haben | | 143 |
| Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben | | 8 |
| Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren, in denen die Parteien den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben | | 30 |
| 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) | 78 |
| 2. | Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV) | 207 |
| | 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) | | 62 |

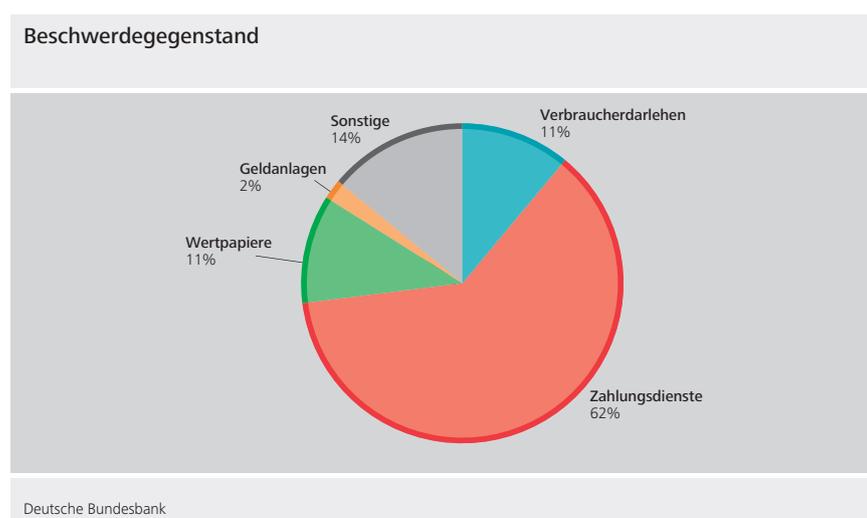
Schlichtungs- anträge

Im Jahr 2021 wurden 513 Anträge neu eingereicht. Das Antragsvolumen ist damit im Vergleich zum Vorjahr erneut gestiegen. Daneben waren noch 57 Anträge aus dem Vorjahr zu bearbeiten. Daraus ergibt sich die Gesamtzahl von 570 Anträgen.

Im Berichtsjahr konnten insgesamt 485 Anträge abschließend bearbeitet werden.

85 Verfahren waren zum Jahresende noch in Bearbeitung.

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



*Allgemeine
Anfragen*

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

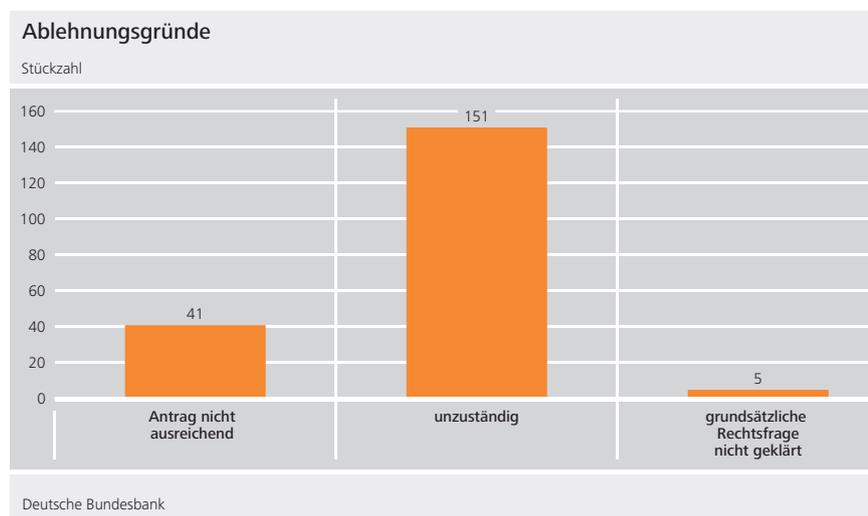
*Abgabe an die
zuständige
Schlichtungsstelle*

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

Entsprechend wurden im Berichtsjahr 97 Anträge an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

Ablehnung

In insgesamt 197 Fällen musste die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden. Die Ablehnungsgründe sind in dem nachstehenden Diagramm näher untergliedert.



*Verfahrens-
ausgänge*

Die übrigen 191 Verfahren, die in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fielen, gingen wie folgt aus:

10 Anträge wurden durch die Antragsteller zurückgenommen.

66 Anträge erledigten sich im Vorverfahren durch Abhilfe des Unternehmens.

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

In 8 Verfahren wurde der Schlichtungs- oder Vergleichsvorschlag durch die Parteien angenommen.

In 30 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 78 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 207 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*

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

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

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

VI. Inhaltliche Schwerpunkte und Schlichtungssprüche

Verbraucherdarlehen

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

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

Schlichtungsspruch

Verbraucherdarlehensvertrag, Schriftformerfordernis bei Auflösung eines Immobiliardarlehensvertrags

Die Beschwerdeführerin begehrt von der Beschwerdegegnerin die Auflösung eines Verbraucherdarlehensvertrages in Form eines Immobiliardarlehensvertrags.

Die Beteiligten haben einen Verbraucherdarlehensvertrag in Form eines Immobiliardarlehensvertrags (im Folgenden: der Darlehensvertrag) geschlossen. Dabei wurde ein gebundener Sollzinssatz vereinbart und das Darlehen mit einer Grundschuld besichert.

Im Juni 2020 schrieb die Beschwerdeführerin an die Beschwerdegegnerin mit der Bitte, ihr die Höhe der Vorfälligkeitskosten bei einer Kündigung des Darlehensvertrages mitzuteilen. Sie erhielt von der Beschwerdegegnerin eine auf den 27. Juli 2020 datierte Berechnung einer Vorfälligkeitsentschädigung. In der Folge schloss die Beschwerdeführerin einen Darlehensvertrag mit einer anderen Bank. Diese nahm Kontakt mit der Beschwerdegegnerin auf, um die Modalitäten der Darlehensablösung zu vereinbaren. Die Beschwerdegegnerin lehnte eine vorzeitige Ablösung des Darlehens ab; sie habe einer Kündigung des Darlehensvertrages nicht zugestimmt. Schriftliche Aussagen, in denen die Beschwerdegegnerin sich mit einer vorzeitigen Ablösung des Darlehens einverstanden erklären würde (etwa in Form eines Aufhebungsvertrages oder der Bestätigung einer Kündigung), liegen nicht vor.



Die Beschwerdeführerin gibt an, Mitarbeiter der Beschwerdegegnerin hätten ihr mündlich zugesagt, dass das Darlehen vorzeitig abgelöst werden könne. Die Beschwerdegegnerin bestreitet dies.

Die Beschwerdegegnerin behauptet, die Beschwerdeführerin habe bei den Gesprächen vor Berechnung der Vorfälligkeit angegeben, das als Sicherheit dienende Objekt ggf. verkaufen zu wollen. Die Beschwerdeführerin bestreitet dies; sie habe von Anfang auf die entsprechenden Fragen der Mitarbeiter der Beschwerdegegnerin erklärt, dass sie nicht beabsichtige, das Haus zu verkaufen, sondern deshalb erwäge, das Darlehen vorzeitig abzulösen, weil ihr ein Darlehensangebot einer anderen Bank vorgelegen habe.

Die Beschwerdeführerin begehrt die Auflösung des Darlehensvertrages. Sie habe sich auf die mündlichen Zusagen der Mitarbeiter der Beschwerdegegnerin verlassen und fühle sich arglistig getäuscht. Die Beschwerdegegnerin gibt an, sie habe einer Auflösung des Darlehensvertrages weder mündlich noch schriftlich zugestimmt. Die Beschwerdeführerin habe auch kein Recht zur außerordentlichen Kündigung nach der § 490 Abs. 2 BGB entsprechenden Regelung in ihren „Allgemeinen Bedingungen für Kredite und Darlehen“ (im Folgenden: AGB), da sie kein berechtigtes Interesse an der Kündigung geltend machen könne, insbesondere das Sicherungsobjekt nicht verkaufen wolle. Im Übrigen bedürfe eine Einwilligung der Beschwerdegegnerin in eine vorzeitige Rückführung des Darlehens nach ihren AGB der Schriftform.

Die Beschwerde ist in der Sache nicht begründet.

Der Beschwerdeführerin steht gegen die Beschwerdegegnerin kein Anspruch auf Auflösung des Darlehensvertrages zu.

a) Zum einen hat die Beschwerdeführerin kein Recht zur außerordentlichen Kündigung des Darlehensvertrags.

Die in den Darlehensvertrag einbezogenen AGB der Beschwerdegegnerin sehen in Punkt 8 vor, dass der Kreditnehmer einen Kreditvertrag, bei dem ein gebundener Sollzinssatz vereinbart und der Kredit durch ein Grundpfandrecht gesichert ist, nach Ablauf von sechs Monaten nach vollständigem Empfang des Kredits unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten vorzeitig kündigen kann, wenn seine berechtigten Interessen dies gebieten. Ein solches Interesse liegt nach Punkt 8

insbesondere vor, wenn der Kreditnehmer ein Bedürfnis nach einer anderweitigen Verwertung der zur Sicherung des Kredits beliehenen Sache hat.

Inhaltlich entsprechen diese Regelungen § 490 Abs. 2 BGB. Das in § 490 Abs. 2 BGB genannte berechnete Interesse des Darlehensnehmers an der Vertragsbeendigung ist nach der Rechtsprechung nur dann gegeben, wenn durch eine Weigerung der Bank, den Vertrag vorzeitig zu beenden, seine wirtschaftliche Handlungsfreiheit gerade im Hinblick auf das Grundpfandrecht tangiert ist (Münchener Kommentar zum BGB, 8. Aufl. 2019, § 490 Rz. 26). Dagegen ist die wirtschaftliche Handlungsfreiheit des Darlehensnehmers im Hinblick auf die beliehene Immobilie nicht tangiert, wenn er, etwa im Rahmen einer Umschuldung, durch Ablösung des Kredits lediglich in den Genuss günstigerer Darlehenskonditionen bei derselben oder einer anderen Bank kommen möchte (a.a.O., Rz. 26). So liegt es hier. Es ist unstrittig, dass die Beschwerdeführerin den Darlehensvertrag kündigen wollte, um einen Darlehensvertrag mit einer anderen Bank abzuschließen. Ein Recht zur außerordentlichen Kündigung des hier streitgegenständlichen Darlehensvertrags hatte sie daher nicht.

- b) Die Beschwerdeführerin hat mit der Beschwerdegegnerin auch keine schriftliche Auflösungsvereinbarung in Bezug auf den Darlehensvertrag geschlossen.

Zwar erscheint es nach den vorliegenden Äußerungen und der allgemeinen Lebenserfahrung möglich, wenn nicht wahrscheinlich, dass Mitarbeiter der Beschwerdegegnerin der Beschwerdeführerin in irgendeiner Weise mündlich zu verstehen gegeben haben, dass sie den Darlehensvertrag mit der Beschwerdegegnerin auflösen könne. Der Vortrag der Beschwerdeführerin erscheint glaubwürdig. Warum sonst hätte sie einen Darlehensvertrag mit einer anderen Bank geschlossen, wenn ihr nicht seitens der Beschwerdegegnerin signalisiert worden wäre, dass ihr Darlehensvertrag mit der Beschwerdegegnerin aufgelöst werden könne und würde? Die Beschwerdeführerin konnte diesen mündlichen Aussagen auch Glauben schenken: Auch ihr (hier nicht streitgegenständlicher) Darlehensvertrag mit einer Bausparkasse ließ sich vorzeitig auflösen. Der Vortrag der Beschwerdegegnerin, es habe sich erst nach Überlassung der Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung herausgestellt, dass ein Verkauf des Sicherungsobjekts nicht geplant war, wirkt nicht überzeugend. Dies gilt insbesondere auch angesichts des Vortrags der Beschwerdeführerin, dass die Mitarbeiter der Beschwerdegegnerin angesichts ihrer gleichbleibenden Aussage, sie habe nicht die Absicht, das Sicherungsobjekt zu

verkaufen, einer Auflösung des Darlehensvertrags nach anfänglicher Ablehnung erst nach langem Hin und Her zugestimmt hätten.

Leider jedoch haben die Beteiligten keine schriftliche Vereinbarung über die Auflösung des Darlehensvertrags geschlossen. Zur Auflösung des Darlehensvertrages wäre aufgrund der in Punkt 28 der oben genannten AGB der Beschwerdegegnerin enthaltenen Schriftformklausel eine schriftliche Vereinbarung erforderlich: „... eine Vereinbarung über dessen Aufhebung bedarf, um Gültigkeit zu erlangen, der Schriftform“. Eine schriftliche Vereinbarung über eine Auflösung des Darlehensvertrags zwischen Beschwerdeführerin und Beschwerdegegnerin liegt vorliegend unstreitig nicht vor.

- c) Die Beschwerde ist nach alledem in der Sache unbegründet. Allerdings sei die Bemerkung gestattet, dass die Beschwerdegegnerin angesichts der Ausführungen unter b) durchaus erwägen könnte, ob nicht ein Entgegenkommen aus Kulanz in der Form denkbar wäre, dass sie mit der Beschwerdeführerin eine Auflösungsvereinbarung bei Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung abschließt.

Schlichtungsspruch

Verbraucherdarlehensvertrag, Widerruf eines Immobilienkreditdarlehensvertrags

Die Beteiligten streiten darüber, ob der von den Beschwerdeführern erklärte Widerruf des Darlehensvertrags wirksam ist.

Die Beteiligten haben im November 2010 einen grundpfandrechlich besicherten Darlehensvertrag zwecks Ablösung eines Darlehens bei einer anderen Bank über eine voraussichtliche Laufzeit von 481 Monaten geschlossen (Nettodarlehensbetrag 172.500,00 €).

Mit Schreiben vom 18. Februar 2018 erklärten die Beschwerdeführer den Widerruf ihrer auf den Abschluss des Darlehensvertrags gerichteten Willenserklärungen und forderten die Beschwerdegegnerin zur Rückabwicklung des Vertrags auf.



Die Beschwerdeführer machen geltend, dass die Widerrufsbelehrung nicht den gesetzlichen Vorgaben entspreche. Sie seien nicht ordnungsgemäß über den Beginn der Widerrufsfrist und die Widerrufsfolgen belehrt worden. Zudem fehle der Hinweis auf die zuständige Aufsichtsbehörde. Auf die Schutzwirkung der gesetzlichen Widerrufsbelehrung könne sich die Beschwerdegegnerin nicht berufen, da diese den Muster-text einer eigenen inhaltlichen Bearbeitung unterzogen habe.

Die Beschwerdegegnerin wies den Widerruf mit Schreiben vom 28. Februar 2018 als verfristet zurück. Die Widerrufsbelehrung entspreche den gesetzlichen Anforderungen. Sie habe sich zu keiner Zeit auf den gesetzlichen Musterschutz berufen. Der BGH habe vielmehr mit Urteil vom 22. November 2016, Az. XI ZR 434/15, zu exakt derselben Widerrufsbelehrung entschieden, dass diese korrekt sei. Des Weiteren sei die Widerrufsbelehrung erneut in dem Urteil des BGH vom 4. Juli 2017, Az. XI ZR 741/16, bestätigt worden. Die Angabe zur zuständigen Aufsichtsbehörde sei in den Allgemeinen Bedingungen für Kredite und Darlehen genannt, die Bestandteil des Darlehensvertrags wären.

Die Beschwerde ist in der Sache nicht begründet.

Zwischen den Parteien wurde ein Verbraucherdarlehensvertrag nach § 491 Abs. 1 BGB (Im Folgenden wird die Fassung des BGB/EGBGB zum Zeitpunkt des Vertragschlusses zugrunde gelegt) geschlossen. Dieser Vertrag enthält die nach § 492 Abs. 2 BGB i. V. m. Art. 247 §§ 6 bis 13 EGBGB erforderlichen Angaben und wurde seitens der Beschwerdeführer nicht wirksam widerrufen.

Die Beschwerdeführer wurden über ihr Widerrufsrecht im Einklang mit den Vorgaben von Art. 247 § 6 Abs. 2 S. 1 und 2 EGBGB informiert. Damit wurde die Widerrufsfrist von 14 Tagen wirksam in Lauf gesetzt. Der von den Beschwerdeführern über 7 Jahre nach Vertragsschluss erklärte Widerruf war daher verfristet.

Wie die Beschwerdegegnerin zutreffend ausführt, war die von ihr verwendete Widerrufsbelehrung bereits Gegenstand mehrerer höchstrichterlicher Entscheidungen und wurde von dem BGH für im Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben stehend erachtet (vgl. Urteil des BGH vom 22. November 2016, Az. XI ZR 434/15 sowie Urteil vom 4. Juli 2017, Az. XI ZR 741/16).

Die Formulierung in der Belehrung, dass die Frist nach Abschluss des Vertrags, aber erst zu laufen beginnt, wenn der Darlehensnehmer alle Pflichtangaben nach § 492 Abs. 2 BGB erhalten hat, ist – wie auch der BGH ausführt – nicht zu beanstanden. Diesen bloßen Verweis auf § 492 Abs. 2 BGB enthält auch das gesetzliche Muster für eine Widerrufsbelehrung in Anlage 6 zu Art. 247 § 6 Abs. 2 EGBGB.

Der EuGH hatte zwar in seinem Urteil vom 26. März 2020 (C-66/19) die Auffassung vertreten, dass sich aus Verbraucherkreditverträgen die Berechnung der Widerrufsfrist „klar“ und „prägnant“ ergeben müsse. Der Verweis in einer Widerrufsbelehrung auf § 492 Abs. 2 BGB, welcher selbst wiederum auf weitere Rechtsvorschriften (Art. 247 §§ 6-13 EGBGB) verweist (sog. Kaskadenverweis), stehe danach im Widerspruch zu den Vorgaben der Verbraucherkreditrichtlinie (Richtlinie 2008/48/EG).

Diese Rechtsprechung zur Auslegung der Verbraucherkreditrichtlinie kann allerdings im vorliegenden Fall keine Anwendung finden, da die Verbraucherkreditrichtlinie nicht für Immobilier-Verbraucherdarlehensverträge gilt (vgl. Art. 2 Abs. 2 a) und b) der Richtlinie).

Zudem verweist der BGH in seinem Beschluss vom 31. März 2020, Az. XI ZR 198/19, zutreffend auf die eindeutige Rechtslage in Deutschland, die aufgrund der gesetzlich vorgegebenen Widerrufsbelehrung herrsche. Hierdurch sei es deutschen Gerichten verwehrt, eine sich an den Vorgaben des EU-Rechts orientierende richtlinienkonforme Auslegung „contra legem“, d. h. gegen das Gesetz, vorzunehmen.

Den Beschwerdeführern ist zwar dahingehend zuzustimmen, dass die Formulierung in der Widerrufsbelehrung zum Fristbeginn nicht umfassend dem gesetzlichen Muster in Anlage 6 zu Art. 247 § 6 Abs. 2 EGBGB entspricht. Damit kommt die Beschwerdegegnerin in der Tat nicht in den Genuss der sog. „Gesetzlichkeitsfiktion“ (Art. 247 § 6 Abs. 2 S. 3 EGBGB).

Dies muss sie allerdings auch gar nicht. Die „Gesetzlichkeitsfiktion“ besagt lediglich, dass bei Verwendung des gesetzlichen Musters die Belehrung den gesetzlichen Vorgaben entspricht. Es bleibt aber jedem Darlehensgeber unbenommen, eigene Widerrufsbelehrungen zu verwenden bzw. das gesetzliche Muster abzuwandeln. Es muss dann im Einzelfall geprüft werden, ob die abgeänderte Widerrufsbelehrung noch den gesetzlichen Vorgaben entspricht.

Und dies hat der BGH mit seinen o. a. Urteilen für die von der Beschwerdegegnerin verwendete Widerrufsbelehrung eindeutig bejaht.

Darüber hinaus wird darauf hingewiesen, dass die Beschwerdeführer von der Beschwerdegegnerin auch über die zuständige Aufsichtsbehörde informiert wurden. Mit ihrer Unterschrift haben die Beschwerdeführer die „Allgemeine Bedingungen für Kredite und Darlehen“ als Bestandteil des Darlehensvertrags anerkannt (vgl. Textzeile oberhalb der Unterschrift). Und unter Ziffer 27 dieser Bedingungen findet sich der Hinweis auf die zuständige Aufsichtsbehörde (BaFin).

Damit hat die Beschwerdegegnerin auch diese gesetzliche Vorgabe erfüllt, um die Widerrufsfrist in Gang zu setzen.

Schließlich verfängt der Versuch der Beschwerdeführer nicht, aus der Formulierung der Widerrufsbelehrung im Singular („der Darlehensnehmer“) einen Fehler herzuleiten mit der Folge eines unbefristeten Widerrufsrechts. Zum einen ist der Darlehensvertrag selbst im Singular formuliert. Zum anderen kann ein angemessen aufmerksamer und verständiger Darlehensnehmer erkennen, dass mit „Darlehensnehmer“ die unter der Rubrik „Darlehensnehmer (Name, Anschrift, Geburtsdatum)“ eingetragenen Personen gemeint und damit zum Widerruf berechtigt sind.

Zahlungsdienste

Im Bereich der Zahlungsdienste bezogen sich die Schlichtungsanträge erneut schwerpunktmäßig auf die Erstattung von Zahlungen, die die Beschwerdeführer an betrügerisch tätige Anbieter geleistet hatten sowie von solchen im Zusammenhang mit Händlerinsolvenzen. Weitere Schwerpunkte der Beschwerden waren die Kündigung des Zahlungsdienstvertrags und die Sperrung des Zugangs zum Zahlungskonto.

Daneben verlangten die Beschwerdeführer unter Berufung auf das BGH-Urteil vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) die Erstattung von Gebühren.



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstvertrag (Girokonto), Auszahlung Guthaben im Erbfall

Die Beschwerdeführerin begehrt von der Beschwerdegegnerin die Auszahlung von Kontoguthaben in Höhe ihrer Erbquote.

Die Beschwerdegegnerin führte ein Girokonto für die Erblasserin. Das zuständige Amtsgericht hat einen gemeinschaftlichen Teil-Erbschein über die Hälfte des Nachlasses zugunsten der Beschwerdeführerin und 4 weitere Miterben erteilt. Hinsichtlich der weiteren Hälfte des Nachlasses sind die Erben noch unbekannt und werden von einem Nachlasspfleger vertreten.

Die Beschwerdeführerin sowie die in dem Teil-Erbschein benannten Erben erteilten der Beschwerdegegnerin mit Schreiben vom 25. bzw. 26. Oktober 2020 jeweils einzeln den Auftrag zur Auflösung des Girokontos nach den im Teilerbschein aufgeführten Quoten. Die Auszahlung sollte auf die jeweils angegebene Kontoverbindung der Miterben erfolgen.

Die Beschwerdegegnerin teilte der Beschwerdeführerin daraufhin mit Schreiben vom 13. November 2020 mit, dass die Zahlungsaufträge von allen Miterben gemeinsam erteilt werden müssten. Jeder Miterbe habe neben der Auszahlung an sich auch die Auszahlung an jeden weiteren Miterben zu beauftragen. Darüber hinaus müssten die Zahlungsaufträge auch von dem Nachlasspfleger der noch unbekannt Erben der Erbengemeinschaft gleichlautend erteilt werden.

Daraufhin übermittelten die Beschwerdeführerin sowie ihre Miterben am 19. November 2020 entsprechend der von der Beschwerdegegnerin vorgeschlagenen Formulierung gleichlautende Zahlungsaufträge.

Die Beschwerdegegnerin ist der Auffassung, dass es für eine Auszahlung neben dem Vorliegen der gleichlautenden Zahlungsaufträge darüber hinaus einer Zustimmung des Nachlasspflegers der unbekannteren Erben bedürfe. Dieser habe sich bislang lediglich dahingehend geäußert, dass er die Auszahlung an die im Teilerbschein benannten Erben gemäß Erbquote anrege. Zudem bedürfe die Mitwirkung des Nachlasspflegers gemäß § 1822 Nr. 2 BGB zu ihrer Wirksamkeit der nachlassgerichtlichen Genehmigung, da es sich um eine Teilerbauszahlung handeln würde.

Die Beschwerdeführerin verweist hingegen zur fehlenden Genehmigungsbedürftigkeit auf das Schreiben des Nachlasspflegers vom 3. Dezember 2020 sowie das Schreiben des Amtsgerichts vom gleichen Tag an den Nachlasspfleger. In diesem Schreiben führt die Rechtspflegerin aus, dass aus ihrer Sicht eine Genehmigungsbedürftigkeit oder -pflicht nicht gegeben sei, da keine Verfügung über den gesamten Nachlass getroffen werde, weil der Anteil der unbekannteren Erben auf dem Girokonto verbleibe. Ein Erbauseinandersetzungsvertrag sei zudem nicht notwendig.

Darüber hinaus kritisiert die Beschwerdeführerin die hohen Gebühren der Beschwerdegegnerin für Kopien der Kontoauszüge, zumal die Kontoauszüge nur noch Kontobewegungen zur Erbabweicklung enthalten würden.

Die Beschwerdegegnerin weist darauf hin, dass entsprechend ihres Preis- und Leistungsverzeichnisses Zweitkontoauszüge auf Wunsch für 5 € pro Kontoauszug erteilt werden können.

Die Beschwerde ist in der Sache nicht begründet.

Die für eine wirksame Auszahlung des Kontoguthabens erforderlichen Erklärungen der Miterben liegen nicht vor. Daher hat die Beschwerdegegnerin zu Recht die Auszahlung verweigert.

Wie die Beschwerdegegnerin zutreffend ausführt, können die Erben über einen Nachlassgegenstand nur gemeinschaftlich verfügen

(§ 2040 Abs. 1 BGB). Im vorliegenden Fall liegen zwar Zahlungsaufträge der im Teilerbschein benannten Erben vor, allerdings fehlt es an einem entsprechenden wirksamen Zahlungsauftrag des Nachlasspflegers.

Der Nachlasspfleger hat sich in seinen Schreiben lediglich dahingehend geäußert, dass er die Auszahlung an die väterliche Seite gemäß Erbquote anregt. Aber selbst wenn er einen konkreten Auftrag erteilt hätte, hätte es hierfür der Genehmigung des Nachlassgerichts bedurft.

Die Auszahlung von einem Girokonto ist nach § 1813 Abs. 1 Nr. 3 BGB nicht genehmigungspflichtig. Die Genehmigungspflicht ergibt sich jedoch aus § 1822 Nr. 2 BGB. Danach bedarf der Nachlasspfleger der Genehmigung des Nachlassgerichts zu einem Erbteilungsvertrag.

Es trifft zwar zu, dass im vorliegenden Fall kein solcher Vertrag zwischen den Miterben geschlossen wurde. Allerdings würden die Miterben durch die Auszahlung über ihren Erbteil verfügen. Dies reicht für eine Genehmigungspflicht nach § 1822 Nr. 2 BGB aus.

Die jeweiligen festgestellten Miterben sollen ihren Anteil an dem Kontoguthaben in Höhe der im Teilerbschein zugewiesenen Quote zur freien Verfügung auf ihr Konto bei einer anderen Bank erhalten. Hinsichtlich des Kontoguthabens soll die Erbengemeinschaft aufgehoben und das Kontoverhältnis – und damit auch die Erbengemeinschaft bzgl. dieses Nachlassgegenstandes – nur noch zwischen dem Nachlasspfleger für die unbekanntenen Erben und der Beschwerdegegnerin fortbestehen.

Die Ausführungen des Nachlassgerichts zu der fehlenden Genehmigungsbedürftigkeit sind nicht nachvollziehbar. Zwar verfügen die vom Nachlasspfleger vertretenen unbekanntenen Erben nicht über ihren Anteil, da dieser auf dem Girokonto verbleibt. Aber die Auszahlung der Anteile der bereits festgestellten Erben stellt eine Erbteilung bezüglich des Nachlassgegenstandes Kontoguthaben dar.

Wäre die Auszahlung an die festgestellten Miterben keine Erbteilung, hätte dies zur Konsequenz, dass diese Miterben weiterhin gemeinschaftlich mit den unbekanntenen Miterben Kontoinhaber wären und bei Verfügungen des Nachlasspflegers für die unbekanntenen Erben – trotz der bereits erfolgten Befriedigung gemäß ihrer Erbquote – ihre Zustimmung nach § 2040 Abs. 1 BGB erforderlich wäre. D. h. sie könnten formal

jegliche Auszahlung an den Nachlasspfleger/die unbekanntem Miterben blockieren. Die Beschwerdegegnerin wäre nicht berechtigt, ohne Zustimmung der befriedigten Miterben Auszahlungen vorzunehmen.

Dies ist augenscheinlich von den festgestellten Miterben nicht beabsichtigt. Aus den gegenüber der Beschwerdegegnerin abgegebenen Erklärungen ergibt sich vielmehr der Wunsch der Miterben, ihren Erbanteil am Kontoguthaben zu erhalten und aus der Kontoverbindung zur Beschwerdegegnerin auszuschneiden, mithin eine Erbteilung vorzunehmen.

Die Ablehnung der Genehmigungspflicht durch das Nachlassgericht dürfte sich nur dadurch erklären lassen, dass diesem nicht der gesamte Sachverhalt bekannt war. Zudem handelt es sich bei dem Schreiben nicht um eine formale Ablehnung, sondern lediglich um eine Meinungsäußerung der betreffenden Rechtspflegerin („Aus Sicht der Unterzeichnerin ist eine Genehmigungsbedürftigkeit oder -pflicht nicht gegeben.“) zu einem Schreiben der Beschwerdegegnerin.

Vor diesem Hintergrund wird empfohlen, dass der Nachlasspfleger mit den festgestellten Miterben das beabsichtigte Vorgehen (Auszahlung des hälftigen Kontoguthabens gemäß Erbquote und Ausscheiden aus der Kontobeziehung zur Beschwerdegegnerin) schriftlich festhält und diese Vereinbarung beim Nachlassgericht zwecks Genehmigung einreicht.

Hinsichtlich der Beschwerde wegen zu hoher Gebühren für Zweitkontoauszüge wird auf das Preis- und Leistungsverzeichnis der Beschwerdegegnerin, Ziffer 1.2, verwiesen. Daraus ergibt sich die Berechtigung der Beschwerdegegnerin zur Erhebung einer Gebühr von 5 € pro Kontoauszug.

Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Diskriminierung bei Kontoeröffnung

Der Beschwerdeführer fühlt sich diskriminiert, weil die Beschwerdegegnerin es abgelehnt hat, ein Konto für ihn zu eröffnen. Er fordert eine Schadenersatzzahlung in Höhe von mindestens 20.000 €.



Der Beschwerdeführer wollte im August 2020 bei der Beschwerdegegnerin ein Standard-Konto eröffnen. Die Kommunikation zwischen den Beteiligten erfolgte per E-Mail und über Live-Chat. Für die Identifizierung bei der Kontoeröffnung übersandte der Beschwerdeführer einen Scan seines ukrainischen Reisepasses. Die Beschwerdegegnerin lehnte die Eröffnung des Kontos mit der Begründung ab, dass mit dem vorgelegten Reisepass die notwendige Legitimierung nicht durchgeführt werden könne.

Im Oktober 2020 beschwerte sich der Beschwerdeführer bei der Beschwerdegegnerin und forderte eine Entschädigung. Daraufhin wurde ihm von der Beschwerdegegnerin angeboten, für ihn ein Basiskonto zu eröffnen. Voraussetzung hierfür sei der Nachweis eines Wohnsitzes in Polen. Entsprechende Dokumente hat der Beschwerdeführer jedoch nicht vorgelegt. Ein Basiskonto wurde nicht eröffnet.

Der Beschwerdeführer fühlt sich aufgrund der Ablehnung einer Kontoeröffnung durch die Beschwerdegeföhrerin wegen seiner Nationalität und seiner Herkunft diskriminiert und fordert deshalb eine Entschädigung nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG).

Die Beschwerdegegnerin weist den Vorwurf der Diskriminierung zurück. Sie sei bei der Prüfung der Legitimation an die rechtlichen Vorgaben gebunden. Sie könne deshalb nur Ausweisdokumente akzeptieren, die bestimmte Sicherheitsmerkmale aufweisen.

Die Beschwerde ist in der Sache unbegründet.

Im Zahlungskontengesetz (ZKG) ist ein allgemeines Benachteiligungsverbot formuliert. Nach § 3 ZKG dürfen Verbraucher mit rechtmäßigen Aufenthalt in der Europäischen Union bei der Eröffnung eines Kontos aufgrund ihrer Staatsangehörigkeit nicht benachteiligt werden. Das gleiche gilt nach § 31 ZKG für den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags. Auch nach dieser gesetzlichen Regelung besteht der Anspruch auf ein Basiskonto nur für Verbraucher mit rechtmäßigen Aufenthalt in der Europäischen Union. Hierbei ist für den Anspruch auf Eröffnung eines Kontos der Wohnort entscheidend, ausdrücklich nicht die Staatsbürgerschaft oder die Herkunft des Verbrauchers.

Ein grundsätzlicher Anspruch auf Eröffnung eines Kontos bei der Beschwerdegegnerin besteht für den Beschwerdeführer demnach nur, wenn er seinen ständigen Wohnsitz

innerhalb der Europäischen Union hat. Dieses konnte der Beschwerdeführer bislang nicht nachweisen. Auch in seiner Beschwerde vom 5. September 2020 gibt der Beschwerdeführer eine Adresse in der Ukraine als Postanschrift an.

Außerdem muss die Beschwerdegegnerin vor der Eröffnung eines Kontos nach den Vorgaben des deutschen Steuerrechts (§ 154 Abgabenordnung) und des Geldwäschegesetzes eine Legitimationsprüfung vornehmen. Es ist deshalb nicht zu beanstanden, dass die Beschwerdegegnerin vom Beschwerdeführer die Vorlage von Dokumenten verlangt hat, die eine solche Legitimationsprüfung möglich machen. Eine Diskriminierung des Beschwerdeführers ist bei der Anforderung von notwendigen Unterlagen zur Legitimationsprüfung nicht erkennbar.

Dem Beschwerdeführer ist allerdings zuzugestehen, dass die Erläuterungen in den Live-Chats zu den Voraussetzungen einer Kontoeröffnung teilweise missverständlich waren. Eine Diskriminierung des Beschwerdeführers wird aber auch hierin nicht deutlich.

Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Kontoführungsentgelt

Der Beschwerdeführer begehrt von der Beschwerdegegnerin die Erstattung von Kontoführungsentgelten i. H. v. insgesamt 143,50 € für den Zeitraum von Januar 2018 bis Mai 2021.

Der Beschwerdeführer unterhält seit März 2011 ein Girokonto bei der Beschwerdegegnerin. Das Entgelt für die Kontoführung betrug zum damaligen Zeitpunkt monatlich 5,00 €.

Am 31. März 2017 informierte die Beschwerdegegnerin den Beschwerdeführer über die Änderung der Entgelte auf monatlich 8,50 € zum 1. Juli 2017. In dieser Mitteilung wies die Beschwerdegegnerin darauf hin, dass die Änderungen vom Beschwerdeführer als genehmigt gelten, wenn er nicht vor dem 1. Juli 2017 seine Ablehnung anzeigt. Darüber hinaus wurde er auf sein Recht zur fristlosen und kostenfreien Kündigung des Vertragsverhältnisses hingewiesen, sofern er mit den Änderungen nicht einverstanden ist.



Nachdem der Beschwerdeführer auf diese Mitteilung nicht reagiert hat, belastete die Beschwerdegegnerin ab 1. Juli 2017 die monatliche Kontoführungsgebühr i. H. v. 8,50 € dem Konto des Beschwerdeführers.

Mit Schreiben vom 12. Juni 2021 verlangte der Beschwerdeführer unter Berufung auf das BGH-Urteil vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) von der Beschwerdegegnerin die Erstattung der Differenz zwischen dem ursprünglich vereinbarten Entgelt von 5,00 € und dem ab 1. Juli 2017 belasteten Betrag von 8,50 € für den Zeitraum 1. Januar 2018 bis Mai 2021, mithin insgesamt 143,50 € nebst Verzugszinsen.

Die Beschwerdegegnerin lehnte mit Schreiben vom 29. Juni 2021 die Rückerstattung ab.

Der Beschwerdeführer ist der Auffassung, dass die Erhöhung des Kontoführungsentgelts im Juli 2017 unwirksam gewesen sei, da er der Erhöhung nicht ausdrücklich zugestimmt habe.

Die Beschwerdegegnerin begründet die Ablehnung damit, dass sie mit Blick auf die ständige Rechtsprechung des BGH bei unwirksamer Einbeziehung von Preisänderungen (zuletzt BGH-Urteil vom 5. Oktober 2016, Az. VIII ZR 241/15) im Rahmen der Bewertung des vorliegenden Falls die Konditionen von vor 3 Jahren zugrunde gelegt habe. Zu diesem Zeitpunkt (1. Januar 2018) habe das monatliche Kontoführungsentgelt 8,50 € betragen, mithin den aktuellen Konditionen entsprochen.

Die Beschwerde ist in der Sache begründet.

Dem Beschwerdeführer steht ein Anspruch auf Erstattung der Differenz zwischen dem ursprünglich vereinbarten Entgelt von 5,00 € und dem ab 1. Juli 2017 belasteten Betrag von 8,50 € für den Zeitraum vom 1. Januar 2018 bis Mai 2021 (3,50 € x 41 Monate), folglich insgesamt 143,50 € aus ungerechtfertigter Bereicherung (§ 812 Abs. 1 BGB) zu.

Die Erhöhung der Kontoführungsentgelte zum 1. Juli 2017 wurde mit dem Beschwerdeführer nicht wirksam vereinbart.

Der BGH hat mit Urteil vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) die banküblichen Klauseln zur Änderung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Entgelten durch Zustimmungsfiktion im Verbraucherverkehr für unwirksam erklärt. Diese Klauseln stellen

nach Auffassung des BGH eine unangemessene Benachteiligung (§ 307 Abs 1. S. 1, Abs. 2 Nr. 1 BGB) dar, weil sie – abweichend von wesentlichen Grundgedanken der gesetzlichen Regelung – Schweigen generell als Annahme qualifizieren.

Die Klausel zur Änderung von Entgelten ist nach Auffassung des BGH unangemessen, da sie erlaube, das „Äquivalenzverhältnis von Leistung und Gegenleistung erheblich zugunsten des Verwenders zu verschieben und damit die Position des Vertragspartners zu entwerten“.

Die Beschwerdegegnerin konnte daher die Erhöhung der Kontoführungsentgelte zum 1. Juli 2017 nicht auf die von ihr verwendete und vom BGH für unwirksam erklärte Klausel stützen, mithin das Schweigen des Beschwerdeführers auf die Mitteilung vom 31. März 2017 als Zustimmung zu der Änderung werten. Sie hätte vielmehr eine ausdrückliche Zustimmung des Beschwerdeführers einholen müssen.

Entgegen der Auffassung der Beschwerdegegnerin steht dem Anspruch auf Erstattung des Differenzbetrags auch nicht die Rechtsprechung des BGH zu Energieversorgungsverträgen mit unwirksamer Preisanpassungsklausel entgegen.

Bei langjährigen Energielieferungsverträgen hat der BGH die sog. „Dreijahreslösung“ entwickelt (vgl. Urteil vom 26. September 2012, VIII ZR 279/11, Urteil vom 15. April 2015, VIII ZR 59/14 sowie Urteil vom 5. Oktober 2016, VIII ZR 241/15).

Hat der Kunde längere Zeit Preiserhöhungen unbeanstandet hingenommen und macht er auch für länger zurückliegende Zeitabschnitte die Unwirksamkeit der Preiserhöhungen geltend, ist danach die durch die Unwirksamkeit einer Preisanpassungsklausel entstandene Regelungslücke regelmäßig im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung zu schließen. Dies erfolgt dadurch, dass der Kunde die Preiserhöhungen, die zu einem den vereinbarten Anfangspreis übersteigenden Preis führen, nicht geltend machen kann, wenn er sie nicht innerhalb eines Zeitraums von drei Jahren nach Zugang der jeweiligen Jahresabrechnungen, in der die Preiserhöhung erstmals berücksichtigt worden ist, beanstandet hat. Der nach der „Dreijahreslösung“ (endgültig) an die Stelle des Anfangspreises tretende Preis ist danach rechtlich wie ein zwischen den Parteien vereinbarter Preis zu behandeln.

Hintergrund für diese Rechtsprechung ist die besondere betriebswirtschaftliche Situation der Energielieferanten, die sich die Energie selbst zu stark schwankenden Welt-

marktpreisen beschaffen müssen und ihre Kunden das auch wissen. Rückforderungen auf Grundlage von Preisen bei Vertragsschluss hätten die Unternehmen in ernsthafte Schwierigkeiten gebracht.

Diese Rechtsprechung zu Energieversorgungsverträgen ist allerdings nicht auf Kontoverträge übertragbar (vgl. hierzu Rodi, Zur Unwirksamkeit formularmäßiger Zustimmungsfiktionen im Bankrecht, Teil II, WM 28/2021, S. 1359, sowie die rechtliche Bewertung der „Stiftung Wartentest“ unter Sparkassen- und Bankgebühren – Erstattung rechtswidriger Erhöhungen – Stiftung Warentest).

Die Situation und Interessenlage bei Kontoverträgen ist nicht vergleichbar. Bei Kontoverträgen geht es um vergleichsweise geringe Entgelte und keine Bank oder Sparkasse wird durch die Erstattung ernsthaft in Schwierigkeiten geraten.

Der BGH hat zudem in seinem Urteil zur Unwirksamkeit der Zustimmungsfiktion ausdrücklich festgestellt, dass bankbetriebswirtschaftliche Erwägungen sowie Gesichtspunkte des Vertrauensschutzes die einseitige Änderungsbefugnis sämtlicher Vertragsparameter durch die Bank/Sparkasse gerade nicht rechtfertigen.

Vor diesem Hintergrund ist im vorliegenden Fall kein Raum für eine ergänzende Vertragsauslegung im Sinne der „Dreijahreslösung“ des BGH mit der Konsequenz, dass dem Beschwerdeführer ein Anspruch auf Erstattung der von ihm zu viel gezahlten Kontoführungsentgelte i. H. v. 143,50 € nebst Verzugszinsen (§ 288 Abs. 1 BGB) zusteht.



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Kreditkarte), Nicht autorisierte Kartenverfügung

Der Beschwerdeführer begehrt von der Beschwerdegegnerin die Erstattung eines Betrages i. H. v. 1.500,00 € wegen missbräuchlicher Abhebung an einem Geldautomaten.

Der Beschwerdeführer unterhält seit Dezember 2016 ein Girokonto bei der Beschwerdegegnerin. Zudem wurde ihm von der Beschwerdegegnerin eine Debitkarte ausgegeben.

Am 6. Januar 2019 wurde der Beschwerdeführer Opfer eines Raubüberfalls, als er an einem Geldautomaten in Paris Geld abheben wollte. Der Raubüberfall ereignete sich, nachdem der Beschwerdeführer seine Karte in den Automaten eingeführt und dann seine Geheimzahl eingegeben, aber noch keinen Geldbetrag ausgewählt hatte. Der Beschwerdeführer wurde von den Täterinnen zunächst gefragt, ob er ihnen Geld geben könne. Als dies der Beschwerdeführer ablehnte, wurde er von einer der Täterinnen gestoßen, die andere Täterin begann auf dem Display des Geldautomaten einzutippen. Der Beschwerdeführer wehrte sich, wurde aber erneut gestoßen und im Folgenden bespuckt. Letztlich haben die Täterinnen die Flucht ergriffen. Der Beschwerdeführer erlangte die Karte wieder und hob an einem Geldautomaten einer anderen Bank Geld ab. Erst später stellte er fest, dass sein Konto aufgrund der Abhebung am zuerst genutzten Geldautomaten mit einem Betrag von 1.500,00 € belastet wurde.

Der Beschwerdeführer informierte am gleichen Tag den Kundenservice der Beschwerdegegnerin über den Überfall. Auf Anraten der Beschwerdegegnerin erstattete der Beschwerdeführer am 7. Januar 2019 eine polizeiliche Anzeige. Zudem reichte der Beschwerdeführer taggleich ein von ihm ausgefülltes Reklamationsformular bei der Beschwerdegegnerin ein.

Der Beschwerdeführer fordert von der Beschwerdegegnerin die Erstattung des ihm belasteten Betrags, da er die Bargeldabhebung i. H. v. 1.500,00 € nicht autorisiert habe. Der Beschwerdeführer habe den Geldbetrag nicht eingegeben, vielmehr hätten die Täterinnen allem Anschein nach über das Display des Geldautomaten den auszunehmenden Geldbetrag ausgewählt und im Folgenden den Auszahlungsvorgang ausgelöst.

Die Beschwerdegegnerin ist hingegen der Auffassung, dass der Beschwerdeführer die Abhebung des Geldbetrags autorisiert habe. Der Beschwerdeführer habe den Zahlungsvorgang ausgelöst und mit Eingabe der korrekten PIN den Zahlungsvorgang auch ordnungsgemäß autorisiert. Ein Erstattungsrecht stehe dem Beschwerdeführer daher nicht zu.

Die Beschwerde ist in der Sache teilweise begründet.

- a) Dem Beschwerdeführer steht ein Anspruch auf Erstattung des seinem Konto belasteten Betrags i. H. v. 1.500,00 € gemäß § 675u BGB zu, da er diese Belastung nicht autorisiert hat.

Ein Zahlungsvorgang ist nach § 675j Abs. 1 S. 1 BGB gegenüber dem Zahler nur wirksam, wenn er diesem zugestimmt hat. Wie die Beschwerdegegnerin zutreffend anführt, kann die Art und Weise der Zustimmung zwischen dem Zahler und seinem Zahlungsdienstleister vereinbart werden (§ 675j Abs. 1 S. 3 BGB).

Im vorliegenden Fall haben die Parteien ausweislich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beschwerdegegnerin vereinbart, dass der Karteninhaber mit dem Einsatz der Karte die Zustimmung (Autorisierung) zur Ausführung eines Zahlungsauftrages erteilt. Dazu muss der Karteninhaber entweder einen vorgedruckten Beleg unterzeichnen, auf dem die Kartendaten übertragen sind, oder an Geldautomaten und, soweit erforderlich, bei Vertragsunternehmen sowie an automatisierten Kassen die PIN eingeben, oder gegenüber Vertragsunternehmen die geforderten Kartendaten (z.B. im Internet, mittels Telefon) angeben.

Um die Abhebung eines Geldbetrags an einem Geldautomaten zu autorisieren, ist daher die Eingabe der PIN durch den Karteninhaber erforderlich.

Die ihm von der Beschwerdegegnerin zugeteilte PIN hat der Beschwerdeführer zwar eingegeben. Im vorliegenden Fall besteht allerdings die Besonderheit, dass die Eingabe der PIN vor Eingabe des gewünschten Geldbetrags erfolgt ist. Mit der Eingabe der PIN hat der Beschwerdeführer daher nicht – wie es erforderlich wäre – den konkreten Zahlungsauftrag „Abhebung eines Geldbetrags i. H. v. 1.500,00 €“ autorisiert. Da die Eingabe des Geldbetrags erst nach PIN-Eingabe erfolgte, kann sich die Autorisierung gerade nicht auf diesen konkreten Geldbetrag beziehen.

Ein Zahler hat grundsätzlich die Möglichkeit, seine Zustimmung zu einem Zahlungsvorgang pauschal zu erteilen, ohne den endgültig anfallenden Betrag zu kennen, z. B. durch ein Mandat zur alljährlichen Abbuchung einer Versicherungsprämie oder durch Angabe der Kreditkartendaten bei Einchecken im Hotel zur Abbuchung des bei Beendigung des Aufenthalts geschuldeten Betrags.

In diesen Fällen wird der Zahler durch die Regelung des § 675x Abs. 1 BGB, der dem Zahler trotz eines autorisierten Zahlungsvorgangs ein Erstattungsrecht zuspricht, vor unerwartet hohen Zahlungen geschützt, deren Abbuchung er nicht verhindern kann.

Um eine solche Fallgestaltung handelt es sich im vorliegenden Fall aber nicht. Mit der Eingabe der PIN durch den Beschwerdeführer war gerade keine pauschale Zustimmung des Beschwerdeführers verbunden. Er wollte vielmehr einen konkreten Geldbetrag abheben – und nicht die Festlegung des Abhebungsbetrags einem Dritten überlassen.

Bei der Abhebung an einem Geldautomaten liegt ein autorisierter Zahlungsvorgang erst dann vor, wenn auch der konkrete Geldbetrag vom Zahler selbst eingegeben wurde. Hierzu ist es allerdings im vorliegenden Fall durch den Raubüberfall nicht mehr gekommen.

Der Vortrag des Beschwerdeführers, dass die Eingabe der PIN nicht durch den Beschwerdeführer selbst, sondern durch die Täterinnen des Raubüberfalls erfolgte, erscheint schlüssig und wird aufgrund der Tatsachenlage (taggleiche Information des Kundenservice nebst Reklamationsformular sowie polizeiliche Anzeige) auch durch die Beschwerdegegnerin nicht ernsthaft in Zweifel gezogen werden können.

- b) Dem Erstattungsanspruch des Beschwerdeführers nach § 675u BGB kann die Beschwerdegegnerin zwar keinen Schadensersatzanspruch nach § 675v Abs. 3 BGB in gleicher Höhe entgegenhalten, da keine Anhaltspunkte für ein grob fahrlässiges Verhalten des Beschwerdeführers oder gar ein Handeln in betrügerischer Absicht ersichtlich sind.

Allerdings kann die Beschwerdegegnerin vom Beschwerdeführer den sog. Selbstbehalt i. H. v. 50,00 € nach § 675v Abs. 1 BGB i. V. m. Ziffer 12.1 Abs. 1 der vorgenannten Bedingungen der Beschwerdegegnerin verlangen. Hierbei kommt es auf ein Verschulden des Beschwerdeführers nicht an.

Die Beschwerdegegnerin hat daher dem Beschwerdeführer einen Betrag i. H. v. 1.450,00 € zu erstatten.



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Kreditkarte), Rückbuchung einer Kartenbelastung

Die Beschwerdeführerin verlangt die Erstattung der Kosten einer Hotelbuchung in Höhe von 456,39 €.

Die Beschwerdeführerin buchte am 6. Juli 2019 über eine Buchungsplattform für die Zeit vom 4. bis 6. Oktober 2019 ein Hotelzimmer in München. Die Zahlung von 456,39 € erfolgte mit einer von der Beschwerdegegnerin herausgegebenen Kreditkarte. Am 03. Oktober 2019 erfuhr die Beschwerdeführerin, dass die Buchungsplattform Insolvenz angemeldet hatte und die Buchung des Hotelzimmers storniert worden war. Sie wandte sich an die Beschwerdegegnerin, um den Betrag zurückzuerhalten, der ihrem Kreditkartenkonto belastet worden war. Es erfolgte zunächst eine Gutschrift auf dem Kartenkonto. Im Dezember 2019 wurde das Kartenkonto der Beschwerdeführerin dann erneut in Höhe von 456,39 € belastet. Der Grund für die erneute Belastung wurde der Beschwerdeführerin jedoch nicht nachvollziehbar mitgeteilt.

Die Beschwerdegegnerin lehnt die Erstattung ab. Forderungen müsse die Beschwerdeführerin direkt bei ihrem Vertragspartner bzw. beim Insolvenzverwalter geltend machen. Sie hafte nicht für die Insolvenz der Buchungsplattform.

Die Beschwerde ist in der Sache unbegründet. Die Beschwerdeführerin hat keinen Anspruch auf Erstattung der Buchungskosten durch die Beschwerdegegnerin.

Es ist rechtlich zu unterscheiden zwischen dem Zahlungsdienstevertrag (Kreditkartenvertrag), den die Beschwerdeführerin mit der Beschwerdegegnerin geschlossen hat und dem Vertragsverhältnis zwischen der Beschwerdeführerin und Buchungsplattform. Gegenstand dieses Schlichtungsverfahrens ist ausschließlich der Zahlungsdienstevertrag zwischen den Beteiligten. Maßgeblich ist hierbei zu prüfen, ob die Zahlung an die Buchungsplattform von der Beschwerdeführerin autorisiert war und ob sie korrekt abgewickelt wurde.

Die Zahlung mit der Kreditkarte war zum Zeitpunkt der Durchführung der Transaktion von der Beschwerdeführerin gewollt und ist durch die Übermittlung der Kreditkarten-

daten an die Buchungsplattform von ihr auch autorisiert worden. Die Beschwerdegegnerin hat den Zahlungsauftrag ordnungsgemäß ausgeführt und das Kreditkartenkonto entsprechend belastet.

Ein einseitiger Widerruf und eine Rückabwicklung eines mit einer Kreditkarte autorisierten Zahlungsauftrages ist weder nach den Mitgliedschaftsbedingungen der Beschwerdegegnerin noch nach den gesetzlichen Regelungen möglich. Nach § 675p Bürgerliches Gesetzbuch kann ein Zahlungsauftrag nach seiner Ausführung grundsätzlich nicht mehr widerrufen werden. Dieses gilt auch für Zahlungen mit einer Kreditkarte. Die Rückabwicklung eines autorisierten und durchgeführten Zahlungsvorgangs ist nur mit Zustimmung des Zahlungsempfängers möglich und kann vom Zahlungsdienstleister (hier die Beschwerdegegnerin) ohne dessen Zustimmung nicht durchgeführt werden. Im Rahmen des Reklamationsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin versucht, eine Rückabwicklung der beanstandeten Zahlung zu erreichen. Gleichzeitig hat sie den Zahlungsbetrag zunächst „unter Vorbehalt“ dem Kartenkonto wieder gutgeschrieben. Durch die Insolvenz der Buchungsplattform war in diesem Fall eine einvernehmliche Rückbuchung letztlich nicht mehr möglich.

Die Beschwerdegegnerin haftet als Zahlungsdienstleister nicht für Ansprüche des Kunden gegen den Zahlungsempfänger. Diese Ansprüche müssen vom Kunden direkt beim Zahlungsempfänger geltend gemacht werden. Dieses ist entsprechend in den Mitgliedschaftsbedingungen der Beschwerdegegnerin geregelt, die als Allgemeine Geschäftsbedingungen Bestandteil des Kreditkartenvertrages sind. Auch für das Risiko einer Insolvenz des Zahlungsempfängers muss die Beschwerdegegnerin nicht haften. Dieses Risiko liegt allein beim Auftraggeber der Zahlung.

Die Rechtslage ist für einen Kunden bei einer Kreditkartenzahlung letztlich nicht anders als bei der Überweisung eines Rechnungsbetrages von einem Girokonto an den Vertragspartner. Auch bei einer Überweisung kann der Kunde seine Bank nicht für eine nicht erbrachte Leistung seines Vertragspartners oder dessen Insolvenz haftbar machen, nachdem die Bank seinen Überweisungsauftrag ausgeführt hat. Die Rückabwicklung einer Überweisung ist auch für die Bank nur möglich, wenn der Überweisungsempfänger dem zustimmt. Der Kunde muss auch in diesem Fall bei fehlender Zustimmung des Zahlungsempfängers etwaige Ansprüche unmittelbar gegenüber seinem Vertragspartner, in diesem Fall wohl gegenüber dem Insolvenzverwalter, geltend machen.

Zurecht kritisiert die Beschwerdeführerin die Informationen, die sie über die Abwicklung des Reklamationsverfahrens und die Rückbelastung der Zahlung auf ihrem Kreditkartenkonto erhalten hat. Insbesondere im Schreiben vom 10. Dezember 2019 wird nur auf „fehlende Angaben“ hingewiesen, obwohl nach der Monatsabrechnung vom 11. Dezember 2019 am gleichen Tag die endgültige Rückbelastung von 456,39 € auf dem Kartenkonto erfolgte. Auch die vorherige Umwandlung der Gutschrift unter Vorbehalt in eine tatsächliche Gutschrift musste bei der Beschwerdeführerin Erwartungen wecken, die durch die Rückbelastung enttäuscht wurden. Die Beschwerdegegnerin hat Fehler bei der Information der Beschwerdeführerin eingeräumt und sich hierfür entschuldigt. Finanzielle Ansprüche der Beschwerdeführerin lassen sich aus der mangelhaften Kommunikation jedoch nicht ableiten.



Schlichtungsspruch

Zahlungsdienstevertrag (Kreditkarte), Rückbuchung einer Kartentransaktion

Der Beschwerdeführer begehrt von der Beschwerdegegnerin die Zahlung von 5.853,90 € nebst Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz seit dem 10. April 2020 sowie die Übernahme der Kosten des Verfahrens.

Zwischen der Beschwerdegegnerin und dem Beschwerdeführer besteht ein Kreditkartenvertrag über eine an den Beschwerdeführer ausgegebene Mastercard-Kreditkarte.

Der Beschwerdeführer hat in der Vergangenheit erhebliche finanzielle Mittel bei Spielen im Internet eingesetzt und verloren. Nach Aussage des Beschwerdeführers handelte es sich dabei um Glücksspiel (Casino-Spiele). Im Zeitraum von Juni 2017 bis Juni 2018 wurde hierzu das Konto des Beschwerdeführers bei der Beschwerdegegnerin über die von dieser an den Antragsteller ausgegebene Mastercard-Kreditkarte mit Auszahlungen und Gebühren in Höhe von insgesamt 5.853,90 € belastet.

Der Beschwerdeführer argumentiert, er habe gegen die Beschwerdegegnerin einen Erstattungsanspruch nach § 812 Abs. 1 S. 1 Alt. 1 BGB. Die Beschwerdegegnerin habe ohne rechtlichen Grund etwas – die Zahlungen und Gebühren des Beschwerdeführers – erlangt. Denn sie habe keinen Aufwendungsersatzanspruch nach §§ 670,

675 Abs. 1 BGB gegen den Beschwerdeführer gehabt, da es sich bei dem Angebot der Anbieter an den Beschwerdeführer um nach dem Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV) verbotenes Glücksspiel gehandelt habe und dies für die Beschwerdegegnerin auch erkennbar gewesen sei. Die Beschwerdegegnerin habe sicherstellen müssen, dass sie nicht an unerlaubten Zahlungen im Zusammenhang mit Glücksspiel mitwirke.

Darüber hinaus habe der Beschwerdeführer gegen die Beschwerdegegnerin auch einen deliktischen Schadensersatzanspruch nach § 823 Abs. 2 BGB, § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV. Der Beschwerdeführer verweist hierzu auf ein Urteil des Landgerichts Ulm (vom 16.12.2019, 4 O 202/18), in dem dieses § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV den Charakter eines Verbotsgesetzes mit Schutzwirkung für den Einzelnen zugemessen hat. Wie in diesem Fall habe auch hier die Beschwerdegegnerin gegen § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV verstoßen. Einer vorherigen Bekanntgabe unerlaubter Glücksspielangebote durch eine Aufsichtsbehörde nach § 9 Abs. 1 S. 3 Nr. 4 GlüStV habe es hierzu nicht bedurft. Ebenso komme es nicht darauf an, ob die Glücksspielaufsicht den am Zahlungsverkehr Beteiligten, insbesondere den Kredit- und Finanzdienstleistungsinstituten, nach vorheriger Bekanntgabe unerlaubter Glücksspielangebote die Mitwirkung an Zahlungen für unerlaubtes Glücksspiel untersagt habe und ob den Beschwerdeführer ein Mitverschulden treffe.

Die Beschwerdegegnerin verneint einen Anspruch aus § 812 Abs. 1 S. 1 Alt. 1 BGB. Für die rechtmäßige Abwicklung einer Zahlung komme es nicht auf die Wirksamkeit des der Zahlung zugrundeliegenden Rechtsgeschäfts, sondern lediglich darauf an, ob der Zahlungsvorgang durch den Karteninhaber autorisiert worden sei. Dies sei unstreitig der Fall. Eine Widerrufsmöglichkeit nach § 675p Abs. 1 BGB bestehe nicht. Der Gesetzgeber habe diese gerade nicht davon abhängig gemacht, ob das zugrundeliegende Rechtsgeschäft wirksam sei oder nicht. An diesem Ergebnis ändere auch § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV nichts: Denn dieser sei ausschließlich im Zusammenhang mit den Befugnissen der Glücksspielaufsicht nach § 9 GlüStV zu sehen, insbesondere deren Befugnis nach § 9 Abs. 1 S. 3 Nr. 4 GlüStV, den am Zahlungsverkehr Beteiligten nach vorheriger Bekanntgabe unerlaubter Glücksspielangebote die Mitwirkung an Zahlungen für unerlaubtes Glücksspiel zu untersagen. Eine solche Untersagung liege hier nicht vor. Da § 9 Abs. 1 S. 3 Nr. 4 GlüStV § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV konkretisiere, bestehe gerade keine automatische Verpflichtung der am Zahlungsverkehr Beteiligten, bestimmte Zahlungsaufträge entgegen der ausdrücklichen lex-specialis-Regelung des § 675p BGB nicht auszuführen.

Die Beschwerdegegnerin führt weiter aus, ein Anspruch auf Schadensersatz nach § 823 Abs. 2 BGB bestehe ebenfalls nicht. Denn § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV stelle bereits kein Verbotsgesetz dar. Die Beschwerdegegnerin verweist auf ein Urteil des LG München I (vom 28. Februar 2018, 27 O 11716/17).

Die Beschwerde ist in der Sache nicht begründet.

- a) Zunächst ist festzustellen, dass von hier aus nicht mit vollkommener Sicherheit festzustellen ist, ob die streitgegenständlichen Zahlungen tatsächlich für verbotenes Glücksspiel geleistet wurden.

Der Beschwerdeführer legt dar, dass es sich bei dem Angebot der Zahlungsempfänger um unerlaubtes Glücksspiel im Sinne von § 4 Abs. 4 GlüStV handelte, sei bereits aus der Kennzeichnung der Zahlungen mit dem Merchant Category Code (Händlerkategoriecode, MCC) 7995 ersichtlich, da dieser Code für Glücksspiele wie Wetten, Casino usw. stehe. In der Tat ist der MCC 7995 im Mastercard Quick Reference Booklet – Merchant Edition von 2018 mit "Gambling" bezeichnet; davon umfasst sind neben Casinospiele etwa auch Wetten. Nach § 4 Abs. 5 GlüStV konnten die Länder unter bestimmten Voraussetzungen die Veranstaltung von Sportwetten im Internet erlauben. Ob eine solche Erlaubnis für die hier maßgeblichen Anbieter in den betroffenen Jahren 2017 und 2018 vorgelegen hat, kann von hier aus nicht beurteilt werden. Jedenfalls aktuell verfügen beide Anbieter über eine Erlaubnis als Sportwettenanbieter.

- b) Darauf, ob es sich bei den hier autorisierten Zahlungsvorgängen um solche für unerlaubtes Glücksspiel nach § 4 Abs. 4 GlüStV handelte, kommt es jedoch im Ergebnis für den vorliegenden Fall nicht an.

- aa) Der Beschwerdeführer hat gegen die Beschwerdegegnerin keinen Anspruch aus § 812 Abs. 1 S. 1 Alt. 1 BGB. Denn die Beschwerdegegnerin hat die Zahlungen und Gebühren mit rechtllichem Grund erlangt: Ihr stand ein Anspruch auf Aufwendungsersatz gemäß §§ 675 c Abs. 1, 670 BGB zu, da sie die vom Beschwerdeführer autorisierten Zahlungsanweisungen ordnungsgemäß ausgeführt hat. Dieser Anspruch besteht auch, falls die von der Beschwerdegegnerin im Auftrag des Beklagten durchgeführten Zahlungen im Zusammenhang mit unerlaubtem Online-Glücksspiel standen.

Denn aufgrund der Autorisierung durch den Beschwerdeführer durfte die Beschwerdegegnerin die Aufwendungen für erforderlich halten. Grundsätzlich ist rechtlich zu unterscheiden zwischen den Rechtsgeschäften, die der Beschwerdeführer mit den Anbietern abgeschlossen hat, und dem Zahlungsdienstvertrag (hier: Kreditkartenvertrag) zwischen dem Beschwerdeführer und der Beschwerdegegnerin. Ob die Rechtsgeschäfte, die der Beschwerdeführer mit den Anbietern abgeschlossen hat, wegen eines Verstoßes gegen ein gesetzliches Verbot nichtig sind, hat grundsätzlich keine Auswirkungen auf die Abwicklung einer durch den Beschwerdeführer autorisierten Zahlung durch die Beschwerdegegnerin. Denn Einwendungen aus dem zugrundeliegenden Vertragsverhältnis zwischen Kartennutzer und dem Vertragsunternehmen kann der Kartennutzer dem Kreditkartenunternehmen im Rahmen des Zahlungsdienstvertrags grundsätzlich nicht entgegenhalten (so schon BGH, Urteil vom 24.09.2002, XI ZR 420/01).

Etwas Anderes würde nur gelten, wenn die Glücksspielanbieter die Beschwerdegegnerin rechtsmissbräuchlich in Anspruch genommen hätten. Eine solche rechtsmissbräuchliche Inanspruchnahme liegt nur dann vor, wenn offensichtlich und liquide beweisbar ist, dass den Vertragsunternehmen eine Forderung aus dem Valutaverhältnis gegen den Karteninhaber nicht zusteht (BGH, Urteil vom 24.09.2002, XI ZR 420/01). Für die Beschwerdegegnerin war indes nicht offensichtlich und ohne weiteres erkennbar, dass keine Forderung der Glücksspielanbieter gegenüber dem Beschwerdeführer bestünde, da unter den MC Code 7995 auch Zahlungen an Sportwettenanbieter fallen, deren Tätigkeit auch in den Jahren 2017 und 2018 unter bestimmten Voraussetzungen nach § 4 Abs. 5 GlüStV erlaubt sein konnte. Zu einer fortlaufenden Lektüre der im Internet veröffentlichten White List der Glücksspielaufsichtsbehörden der Länder zu Glücksspielanbietern mit einer Erlaubnis aus Deutschland ist die Beschwerdegegnerin hierbei nicht verpflichtet. Vielmehr müsste sie ohne nähere Prüfung im Rahmen der normalen Bearbeitung eines Zahlungsverkehrsvorgangs aufgrund einer auf massiven Verdachtsmomenten beruhenden objektiven Evidenz Verdacht schöpfen (so auch LG München I, Urteil vom 28.02.2018 - 27 O 11716/17, Rn. 27, 28). Hierzu bestand vorliegend kein Anlass.

An diesem Ergebnis ändert sich auch nichts dadurch, weil die Beschwerdegegnerin an Zahlungen im Zusammenhang mit unerlaubtem Glücksspiel mitgewirkt hätte.

Ob sich aus § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV ergibt, dass ein Zahlungsdienstleister nicht eine Zahlung bewirken darf, ist in Rechtsprechung und Literatur umstritten. Nach herrschender Meinung ist dies nicht der Fall; sie versteht auf Grund der Materialien zum GlüStV § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV lediglich als Ermächtigungsnorm für Maßnahmen der Glückspielaufsicht. Liegt eine solche Maßnahme nicht vor, greift das Mitwirkungsverbot nicht (BeckOK BGB/Schmalenbach BGB § 675o Rn. 14 mit weiteren Nachweisen).

Dieser Argumentation folgt auch der vorliegende Schlichtungsvorschlag. Im Einzelnen: Zwar stellt § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV klar, dass auch die Mitwirkung an Zahlungen im Zusammenhang mit unerlaubtem Glücksspiel verboten ist. Allerdings ist nach den Erläuterungen zum Glücksspielstaatsvertrag die Regelung des § 4 Abs. 1 S. 2 im Zusammenhang mit den Überwachungsbefugnissen der Glückspielaufsicht in § 9 zu sehen. Nach § 9 Abs. 1 S. 3 Nr. 4 GlüStV kann die zuständige Glückspielaufsicht den am Zahlungsverkehr Beteiligten, insbesondere den Kredit- und Finanzdienstleistungsinstituten, nach vorheriger Bekanntgabe unerlaubter Glücksspielangebote die Mitwirkung an Zahlungen für unerlaubtes Glücksspiel (...) untersagen. § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV erweitert damit die Möglichkeiten der Inanspruchnahme Dritter als verantwortliche Störer, soweit sie zuvor auf die unerlaubte Mitwirkung an verbotenem Glücksspiel hingewiesen wurden (Erläuterungen zum Ersten Glücksspieländerungsstaatsvertrag, Stand: 7. Dezember 2011, S. 17, erhältlich unter https://innen.hessen.de/sites/default/files/media/hmdis/111207_erlaeuterungen_erster_glueaendstv_0.pdf). Die Regelung in § 9 Abs. 1 Satz 3 Nr. 4 dient also – so die Erläuterungen – der Klarstellung und Konkretisierung von § 4 Abs. 1 Satz 2. Ohne vorherigen Hinweis und Untersagung einer Mitwirkung an Zahlungen bleibt es bei der vertraglichen Pflicht des Zahlungsdienstleisters zur Ausführung der autorisierten Zahlung. Dass die Glückspielaufsicht der Beschwerdegegnerin einen derartigen Hinweis erteilt und der Beschwerdegegnerin die Mitwirkung an entsprechenden Zahlungen untersagt hätte, ist weder vorge tragen noch ersichtlich.

- bb) Der Beschwerdeführer hat gegen die Beschwerdegegnerin auch keinen Schadensersatzanspruch nach § 823 Abs. 2 BGB, § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV.

Denn bei § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV handelt es sich bereits nicht um ein Verbotsgesetz (So auch LG München I, Urteil vom 28.02.2018 - 27 O 11716/17, Rn. 22).

Der oben skizzierten Auffassung folgend, ist § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV im Zusammenhang mit § 9 Abs. 1 S. 3 Nr. 4 GlüStV zu lesen und gibt der Glücksspielaufsicht die Befugnis, Maßnahmen auch gegenüber Kredit- und Finanzinstituten zu ergreifen. Bevor der Zahlungsdienstleister nicht auf die Durchführung von verbotenem Glücksspiel hingewiesen und dessen Störereigenschaft nach § 9 Abs. 1 Nr. 4 GlüStV begründet wurde, kommt das Verbot nicht zum Tragen, kommt mithin keine zivilrechtliche Haftung in Betracht.

Wollte man § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV, wie das vom Beschwerdeführer zitierte Urteil des LG Ulm (LG Ulm, Urteil vom 16.12.2019, 4 O 202/18, S. 11 ff), als Verbotsgesetz ansehen, so wäre nach hier vertretener Auffassung kein Verstoß gegen diese Norm gegeben, da es hierfür zunächst eines Hinweises durch die Glücksspielaufsicht bedurft hätte (vgl. LG München I, a.a.O., Rn. 22)

Dieses Ergebnis ist aus hiesiger Sicht auch deshalb überzeugender als die vom LG Ulm vertretene Auffassung, weil, wollte man § 4 Abs. 1 S. 2 GlüStV als Verbotsgesetz sehen (was dazu führen würde, dass Autorisierungen entsprechender Zahlungsvorgänge nichtig wären), das Kreditinstitut „auf den Aufwendungen sitzenbleiben und dem Spieler sozusagen ein Freibrief erteilt [würde], weil der verspielte Einsatz sogleich von der Bank erstattet würde und der Spieler (...) unter diesen Umständen Glücksspiel ohne jegliches finanzielle Risiko ausführen [könnte]“ (LG München I, a.a.O., Rn. 27). Das Argument des LG Ulm, der Gesetzgeber wolle die Finanztransaktion gerade von Anfang an verhindern, erscheint vor diesem Hintergrund nicht überzeugend. Denn er muss den Beteiligten auch eine realistisch durchführbare Möglichkeit geben, sich an ein gesetzliches Verbot zu halten. Dies hat der Gesetzgeber auch getan: Er hat gerade auch vorgesehen, dass die Glücksspielaufsicht die am Zahlungsverkehr Beteiligten auf verbotenes Glücksspiel hinweisen und eine Mitwirkung an Zahlungen untersagen kann. Erst dann ist von den am Zahlungsverkehr Beteiligten zu verlangen, entsprechende Zahlungen nicht mehr durchzuführen. Vor einem solchen Hinweis und einer solchen Untersagung ist angesichts der Tatsache, dass Anbieter im Internet zum Teil sowohl genehmigte als auch verbotene Spielgeschäfte anbieten, von Zahlungsdienstleistern nicht zu verlangen, dass sie jede einzelne Zahlung daraufhin überprüfen, ob es sich um eine Zahlung für verbotenes Glücksspiel handelt oder nicht.

Nach alledem ist die Beschwerde unbegründet. Der Beschwerdeführer hat gegen die Beschwerdegegnerin auch keinen Anspruch auf Kostentragung.

VII. Grenzübergreifendes Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum (FIN-NET)

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



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

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

Die Mitglieder des FIN-NET treffen sich regelmäßig zum Erfahrungsaustausch. Diese Treffen finden üblicherweise in Brüssel oder in einem der Mitgliedstaaten statt. Im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie wurde im Berichtsjahr ein virtuelles Treffen abgehalten.

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

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

■ VIII. Anhang

Rechtsgrundlagen

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

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

§ 14 Schlichtungsverfahren und Verordnungsermächtigung

(1) Bei Streitigkeiten aus der Anwendung

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. die näheren Einzelheiten der Organisation und des Verfahrens der bei der Deutschen Bundesbank und der bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht nach diesem Gesetz eingerichteten Verbraucherschlichtungsstellen, insbesondere auch die Kosten des Schlichtungsverfahrens für einen am Schlichtungsverfahren beteiligten Unternehmer,
2. die Voraussetzungen und das Verfahren für die Anerkennung einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle und für die Aufhebung dieser Anerkennung sowie die Voraussetzungen und das Verfahren für die Zustimmung zur Änderung der Verfahrensordnung,

3. die Zusammenarbeit der behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen und der privaten Verbraucherschlichtungsstellen mit
 - a) staatlichen Stellen, insbesondere der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, und
 - b) vergleichbaren Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum.

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

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

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

Abschnitt 1

Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

§ 1 Organisation der Verbraucherschlichtungsstellen

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

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

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

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

(4) Für die Verbraucherschlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle einzurichten.

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

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

§ 2 Auswahl und Bestellung der Schlichter

Die Schlichter werden von der Trägerin für die Dauer von drei Jahren bestellt. Eine Person kann wiederholt zum Schlichter bestellt werden. Die Trägerin teilt dem Bundesamt für Justiz und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. vor der Bestellung einer Person zum Schlichter deren Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Schlichter mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber der Trägerin keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, kann diese zum Schlichter bestellt werden.

§ 3 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit sowie die Abberufung der Schlichter

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

(2) Die Schlichter müssen fair und unparteiisch schlichten. Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Miss-

trauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Anstelle des Schlichters wird sein Vertreter tätig.

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

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

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

§ 4 Verfahrenssprache

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

§ 5 Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens

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

§ 6 Ablehnung der Durchführung des Schlichtungsverfahrens

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

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

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

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

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

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

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

§ 7 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

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

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

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

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

§ 8 Behandlung des Antrags

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

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

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

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

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

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

§ 9 Schlichtungsvorschlag

(1) Der Schlichter hat den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, einen Schlichtungsvorschlag in Textform zu übermitteln, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr

umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Beteiligten sind über die Fristverlängerung unverzüglich zu unterrichten.

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

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

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

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

§ 10 Kosten des Verfahrens

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

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle erhebt von den am Verfahren beteiligten Unternehmen eine Gebühr von 200 Euro, es sei denn, die Verbraucher-

schlichtungsstelle lehnt den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nach § 6 ab oder gibt den Antrag nach § 24 Absatz 1 an eine andere Verbraucherschlichtungsstelle ab. Die Gebühr kann auf Antrag des Unternehmens erlassen oder gemindert werden, wenn die Erhebung der Gebühr ganz oder teilweise unangemessen wäre.

Abschnitt 2

Anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen

§ 11 Anerkennung von privaten Schlichtungsstellen als Verbraucherschlichtungsstellen

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

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

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

§ 12 Anforderungen an die Organisation der Schlichtungsstelle

(1) Die Schlichtungsstelle muss im Inland eingerichtet werden.

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

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

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

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

(5) Für die Schlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle einzurichten.

§ 13 Anforderungen an die Finanzierung der Schlichtungsstelle

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

§ 14 Vergütung der Schlichter

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

§ 15 Anforderungen an die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle

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

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

§ 16 Anforderungen an den Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle

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

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

§ 17 Änderung der Verfahrensordnung einer Verbraucherschlichtungsstelle

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

(2) Dem Antrag des Trägers der Verbraucherschlichtungsstelle auf Zustimmung zur Änderung der Verfahrensordnung ist eine Abschrift der Verfahrens-

ordnung beizufügen, in der die geplanten Änderungen kenntlich gemacht sind. Das Bundesamt für Justiz bestätigt dem Träger in Textform den Eingang des Antrags unter Angabe des Tages, an dem der Antrag eingegangen ist.

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

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

Der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle hat dem Bundesamt für Justiz mitzuteilen:

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

§ 19 Widerruf der Anerkennung

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

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

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

Abschnitt 3

Berichts- und Informationspflichten

§ 20 Tätigkeitsbericht

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

§ 21 Evaluationsbericht

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

§ 22 Informationen zur Schlichtungsstelle und ihrem Verfahren

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

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

§ 23 Mitteilungen an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

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

Abschnitt 4

Zusammenarbeit mit anderen Streitbeilegungsstellen

§ 24 Abgabe und Weiterleitung bei Unzuständigkeit

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

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

§ 25 Zusammenarbeit mit ausländischen Streitbeilegungsstellen

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

§ 26 Übergangsregelungen

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

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

§ 27 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

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

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

