

Michael Haußner, München, Staatssekretär a.D. und Ombudsmann für den Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V. (DSGV)¹

Betreute Bankkunden und die Schlichtungsstelle der deutschen Sparkassen

1.) Rechtsgrundlagen des Schlichtungswesen für Verbraucher.

Die Europäische Union hat 2013 durch eine Richtlinie² ihren Mitgliedstaaten aufgegeben, für alle Wirtschaftsbereiche außer dem Bildungs- und Gesundheitsbereich für die Errichtung von Schlichtungsstellen zu sorgen. An diese sollen Verbraucher sich kostenfrei wenden können, um eine außergerichtliche Streitbeilegung mit Unternehmern zu erreichen, die Waren und Dienstleistungen anbieten.

Zur Umsetzung wurde in Deutschland das *Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz)*³ erlassen. Für den Finanzbereich ergingen zusätzlich Vorschriften in § 14 *Gesetz über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen (Unterlassungsklagengesetz - UKlaG)*⁴ sowie die *Finanzschlichtungsstellenverordnung*⁵.

¹ Vita des Verfassers: https://de.wikipedia.org/wiki/Michael_Haußner

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011>

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

³ <https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/BJNR025410016.html>

⁴ https://www.gesetze-im-internet.de/uklag/_14.html

⁵ <https://www.gesetze-im-internet.de/finsv/BJNR214000016.html>

2.) Alle sieben deutschen Finanzgruppen haben solche Schlichtungsstellen⁶ eingerichtet, die alle durch das Bundesamt für Justiz⁷, eine Bundesoberbehörde, unterstehend dem Bundesjustizministerium⁸, als Verbraucherschlichtungsstellen anerkannt sind.

3.) Die größte deutsche Finanzgruppe ist der Deutsche Sparkassen- und Giroverband e.V. (DSGV)⁹ als Dachverband von derzeit 349 je selbständigen kommunal und regional organisierten Sparkassen und weiteren Instituten¹⁰. (Die Bilanzsumme aller Sparkassen betrug 2022 ca. 2.540 Milliarden Euro¹¹). Sie führen zusammen etwa 50 Millionen Konten¹². Statistisch gesehen hat jeder zweite Deutsche ein Girokonto bei einer Sparkasse.

4.) Das Verfahren der Schlichtungsstellen am Beispiel der Schlichtungsstelle des DSGV¹³

Das Verfahren der Schlichtungsstelle ist durch die Verfahrensordnung¹⁴ geregelt, die alle gesetzlichen Vorgaben umsetzt und systematisiert.

a) Ziel des Schlichtungsverfahrens ist es, Kunden der Sparkassen, Verbrauchern und auch Unternehmen, bei Meinungsverschiedenheiten mit ihrer Sparkasse¹⁵

⁶ Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)

<https://www.voeb.de/was-wir-tun/ombudsmann>

Ombudsmann der privaten Banken (BdB)

<https://bankenombudsmann.de>

Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV)

<https://www.s-schlichtungsstelle.de/schlichtungsstelle>

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR)

<https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>

Ombudsstelle für Investmentfonds (BVI)

<https://www.ombudsstelle-investmentfonds.de/start/>

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen

<https://ombudsstelle.com>

Schlichtungsstelle Bausparen

<https://www.schlichtungsstelle-bausparen.de/de/>

⁷ https://www.bundesjustizamt.de/DE/Home/Home_node.html

⁸ https://www.bmj.de/DE/Startseite/Startseite_node.html

⁹ <https://www.dsgv.de>

¹⁰ Diese sind sechs Landesbanken für die Wirtschaftsförderung, die DekaBank Deutsche Girozentrale als Wertpapierbank, acht Landesbausparkassen und neun Erstversicherer.

¹¹ https://finanzbericht.dsgv.de/downloads/Finanzbericht_2022.pdf

¹² <https://finanzbericht.dsgv.de>

¹³ <https://www.s-schlichtungsstelle.de>

¹⁴ <https://www.s->

[schlichtungsstelle.de/fileadmin/project/public/user_upload/Verfahrensordnung_ab_1.1.2024.pdf](https://www.s-schlichtungsstelle.de/fileadmin/project/public/user_upload/Verfahrensordnung_ab_1.1.2024.pdf)

¹⁵ Sparkassenrangliste 2022 für DSGV.de (06.04.2023).pdf

oder einem sonstigem Verbandsinstitut¹⁶ eine kostenfreie, unabhängige, unparteiische, faire und sachkundige Instanz zur Verfügung zu stellen. Diese soll einen Vorschlag machen, wie die Meinungsverschiedenheit zu bewerten und zu lösen ist, was eine spätere gerichtliche Geltendmachung des Anspruchs erübrigen soll, aber nicht ausschließt.

b) Der Antragsteller reicht seinen Antrag elektronisch¹⁷ oder schriftlich bei der Geschäftsstelle in Berlin ein, möglichst mit den relevanten Unterlagen in Kopie. Er muss insbesondere versichern, dass über die gleiche Sache noch kein Vergleich geschlossen worden ist und kein gerichtliches Verfahren anhängig ist¹⁸.

c) Das Verfahren ist für den Kunden kostenfrei. Die dem Träger der Schlichtungsstelle, hier dem DSGV, natürlich entstehenden „Betriebskosten“ tragen die Kreditinstitute durch Umlagen oder per Pauschale pro Fall durch die betroffene Sparkasse.

Der Antragsteller kann sich vertreten lassen, auch durch eine Verbraucher-schutzorganisation oder einen Rechtsanwalt, deren Kosten er aber selbst tragen muss.

Der Eingang des Antrags hemmt die Verjährung des geltend gemachten Anspruchs bis sechs Monate nach Ende des Schlichtungsverfahrens¹⁹.

Der Antragsteller muss also nicht fürchten, Verjährungsfristen zu versäumen, wenn er sich an die Schlichtungsstelle wendet.

d) Die Geschäftsstelle ist mit vier Rechtsanwältinnen und Büropersonal besetzt. Sie prüfen die Zulässigkeit (ist Gegner tatsächlich eine Sparkasse, ist ein Antrag gestellt oder wird nur allgemein geschimpft?), fordern fehlende Unterlagen an, führen die Akten, fordern die Sparkasse zur Stellungnahme innerhalb vier Wochen auf und geben den Beteiligten rechtliches Gehör.

¹⁶ https://www.s-schlichtungsstelle.de/fileadmin/project/public/pdfs/Schlichtung_DSGV_Liste_teilnehmender_Institute_Stand_01.03.2024.pdf

¹⁷ <https://support.s-schlichtungsstelle.de/fall-zur-schlichtung-einreichen>

¹⁸ Weitere notwendige Erklärungen in § 7 Absatz 1 Satz 4 Nr. 1 - 6 Verfahrensordnung

¹⁹ § 204 Absatz 1 Nr. 4a in Verbindung mit Absatz 2 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)

Oft wird auf dieser Stufe das Ziel des Schlichtungsverfahrens bereits erreicht: Der Kunde akzeptiert die schriftliche Erläuterung der Sparkasse, weil er sich – womöglich erstmals – ernst genommen fühlt und nun versteht, warum die Spk. Recht hat und nicht er;
oder die Sparkasse erkennt ein Versehen, einen Fehler und stellt den Kunden zufrieden;
oder die Sparkasse erfüllt den Anspruch des Kunden lieber kulanerweise, als dass sie großen und arbeitsträchtigen Schriftverkehr führt. Das ist bei Bagatellforderungen ohne grundsätzliche Bedeutung für sie oft kostengünstiger als ein Schlichterspruch.

e) Kommt es nicht zu einer solchen Einigung, legt die Geschäftsstelle den Vorgang elektronisch einem der derzeit fünf Ombudsmänner (Schlichter)²⁰ vor. Es ist reiner Zufall, dass derzeit beim DSGVO keine Frau zur Schlichterin bestellt ist. Die Zuteilung der Fälle erfolgt nicht nach Sachgruppen, sondern in der Reihenfolge des Eingangs reihum.

f) Die Schlichter müssen die *Befähigung zum Richteramt* haben, also das Zweite Juristische Staatsexamen bestanden haben²². Sie werden auf drei Jahre bestellt; Wiederbestellung ist möglich.

In der Praxis werden nur pensionierte hochrangige Richter oder Ministerialbeamte zu Schlichtern bestellt. Derzeit sind zum Beispiel zwei meiner Kollegen ehemalige Präsidenten der Landes-Verfassungsgerichte von Thüringen beziehungsweise Sachsen-Anhalt. Damit soll das Vertrauen der Kunden und der Öffentlichkeit in die Schlichter gestärkt werden, weil sie mit ihren staatlichen Pensionen wirtschaftlich nicht auf die Tätigkeit und Aufwandsentschädigung als Schlichter angewiesen sind.

Die Schlichter sind unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Schlichter arbeiten – und denken - so, wie sie als aktive Richter auch gearbeitet und gedacht haben.

²⁰ <https://www.s-schlichtungsstelle.de/schlichter>

²¹ Die Verfahrensordnung spricht von Ombudsperson. Das ist der Oberbegriff für Ombudsmann und Ombudsfrau

²² Dieses ist in Deutschland Voraussetzung, um als Richter, Staatsanwalt, Rechtsanwalt, Notar und juristischer Verwaltungsbeamter tätig sein zu können. Die gebräuchliche Bezeichnung ist „Volljurist“.

g) Möglichkeiten der Erledigung des Verfahrens:

(1) Ablehnung der Schlichtung („Unzulässigkeit“) erfolgt im Fall der Verjährung, die bereits vor Eingang des Schlichtungsantrages eingetreten war oder weil der Antragsteller nach wie vor keinen konkreten Antrag stellt (sehr selten). Wenn trotz aller Bemühung und Hinweisen entscheidungserheblicher Sachverhalt ungeklärt bleibt, also im gerichtlichen Verfahren eine Zeugeneinvernahme oder die Erholung eines Gutachtens erforderlich wäre, kann nach Einschätzung des Schlichters ein Vergleichsvorschlag trotzdem gemacht oder aber, besonders bei hohen Streitwerten, die Schlichtung auch abgelehnt werden²³.

Das ist vor allem dann der Fall, wenn Beteiligte mit Vortrag und Beweismitteln sehr zurückhaltend sind, weil sie es vorziehen, für ein gerichtliches Verfahren „ihr Pulver trocken zu halten“.

Meine Kollegen und ich sehen von einem Schlichtungsvorschlag meist auch dann ab, wenn die zu entscheidende Rechtsfrage gleichzeitig dem Bundesgerichtshof zur Entscheidung vorliegt²⁴.

(2) Im Regelfall erfolgt ein Schlichtungsvorschlag in der Sache.

Anzuwenden sind das geltende Recht, insbesondere zwingende Verbraucherschutzgesetze sowie die Berücksichtigung von Treu und Glauben²⁵.

Das Verfahren folgt den Kerngedanken der Zivilprozessordnung. Das Verfahren ist rein schriftlich auf der Grundlage des beiderseitigen Vortrags und eingereicherter Urkundenkopien. Weitere Beweise werden nicht erhoben. Mündliche Termine sind nicht vorgesehen.

Der Schlichtungsvorschlag kann dahin lauten, dass der Antragsteller seinen Anspruch nicht weiterverfolgt, weil die Sparkasse im Recht ist und auch aus Billigkeitserwägungen heraus kein Anlass zu einem Vorschlag gegenseitigen Nachgebens besteht.

Oder: Vorschlag, dass die Spk. den Anspruch des Kunden erfüllt, weil er dem Grunde nach im Recht ist; der Höhe nach möglicherweise nur teilweise;

²³ § 6 Absatz 2 Satz 1 Nr. 2 Verfahrensordnung

²⁴ § 6 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 Verfahrensordnung

²⁵ § 9 Absatz 2 Satz 1 Verfahrensordnung

Oder der Schlichter macht einen Vorschlag zur künftigen Handhabung: Der langjährige Kunde, der das auslaufende Kontomodell behalten möchte, vereinbart das neue Modell, erhält aber für ein Jahr Rabatt auf Entgelte.

Der Schlichtungsvorschlag, der beiden Beteiligten zugeht, ist für keine der beiden Seiten bindend. Wenn er binnen sechs Wochen von beiden Seiten schriftlich angenommen wird, wird er materiellrechtlich als Vergleich wirksam. Die Sparkassen nehmen die Vorschläge der Schlichter in den allermeisten Fällen an²⁶.

Eine Beschwerde gegen den Schlichtungsvorschlag ist nicht möglich. Es gibt keine zweite Instanz, keinen „Oberschlichter“.

Der wirksam gewordene Vergleich ist kein vollstreckbarer Titel. Aber das ist nur ein theoretischer Nachteil. Die Kreditinstitute erfüllen Schlichtersprüche, die wirksam geworden sind, weil auch sie sie angenommen haben, ausnahmslos.

h) Statistik zu Fallzahlen und Ergebnissen der Schlichtungsstelle des DSGVO:

Jedes Jahr wird ein gesetzlich vorgeschriebener Tätigkeitsbericht²⁷ mit der Darstellung des Verfahrens, inhaltlicher Schwerpunkte und einer aufgeschlüsselten Statistik veröffentlicht.

Im Schnitt der vergangenen sieben Jahre gingen jährlich ca. 3.400 Anträge ein. Keine große Zahl, wenn man die Anzahl der Sparkassenkunden in Deutschland bedenkt.

Im vergangenen Jahr 2023 haben meine Kollegen und ich ca. 2.200 Schlichtungsvorschläge erarbeitet, also jeder von uns im Schnitt 440 oder 2 pro Arbeitstag, wobei wir an Arbeitstage und -Arbeitszeiten nicht gebunden sind.

²⁶ Die privaten Banken haben sich verpflichtet, Schlichtungsvorschläge ihrer Schlichter bei einem Streitwert von bis zu 10.000 Euro immer anzunehmen. Ich persönlich bevorzuge, dass die Sparkassen sich nicht auf diese Weise gebunden haben. Die einseitige Bindung führt meines Erachtens zu einer Asymmetrie im Verfahren und Entscheidungsfindung.

²⁷ <https://www.s-schlichtungsstelle.de/taetigkeitsbericht>
https://www.s-schlichtungsstelle.de/fileadmin/project/public/user_upload/Taetigkeitsbericht_2023_der_Schlichtungsstelle_beim_DSGVO.pdf

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit vom Eingang eines Antrags bis zum Erlass des Schlichtungsvorschlages beträgt 74 Tage, also etwa zwei Monate und zwei Wochen²⁸.

Ausgänge der Schlichtungsverfahren im Jahr 2023 in gerundeten Prozentangaben, die Verhältnisse sind recht stabil über die Jahre:

Durch die Antragsteller zurückgenommene und nicht weiterverfolgte Anträge:

24 %

Zugunsten der Antragsteller/Einigungen/Vergleiche: 35 %

Zugunsten der Spk.: 40 %

Abgelehnte Anträge: 1 %

5.) Datenlage betreffend betreuten Kunden

Betreute Kunden und betreute Antragsteller werden statistisch nicht erfasst²⁹. Bei allen Finanzschlichtungsstellen liegen und lagen Fälle mit dem Thema Betreuung nur vereinzelt vor. So das Ergebnis meiner Umfrage für diesen Vortrag.

Die Schlichtungsstellen Investmentfonds und Sachwerte hatten in den letzten zehn Jahren keinen einzigen Fall mit Betreuungsbezug zu bearbeiten. Das lässt den vorsichtigen Schluss zu, dass gerade bei den dort typischen hohen Anlagebeträgen keine Benachteiligung betreuter Kunden stattfindet – oder dass bei den nicht so häufigen großen Vermögen die Betreuerbestellung die seltene Ausnahme ist.

6.) Schlichtungsverfahren mit materiellrechtlichem Schwerpunkt Betreuung

a) Bei gerichtlich bestellten Betreuern gibt es kaum Anträge, welche die Zusammenarbeit der Sparkasse mit dem Betreuer bemängeln.

²⁸ Ein Schlichtungsvorschlag muss nach gesetzlicher Vorgabe innerhalb von 90 Tagen seit dem Vorliegen aller entscheidungserheblicher Tatsachen, also seit Abschluss des Vorverfahrens ergehen. So auch § 9 Absatz 1 Satz 1 Verfahrensordnung. Diese Vorgabe wird also weit unterschritten.

²⁹ Bei allgemeinen Beschwerden (zum Beispiel Zinsberechnung, Kontogebühren) macht es keinen Unterschied, ob der Antragsteller Betreuer ist oder nicht oder ob Vertretung durch Betreuer oder Dritten oder Rechtsanwalt erfolgt.

b) Häufiger sind Anträge im „Vorfeld“ der Betreuung, weil die Sparkasse eine konkrete Vorsorgevollmacht nicht anerkennt³⁰. Immer wieder haben Sparkassen wie andere Banken auch berechtigten Anlass, an der Geschäftsfähigkeit des vollmachtgebenden Kunden zu zweifeln.

Immer wieder kommt es zu „Schlachten von Vorsorgebevollmächtigten“, weil mehrere Verwandte, alle vorsorgebevollmächtigt, vorweg den Kampf um die Erbschaft eröffnen. Wenn dann gegenseitig die Vollmachten widerrufen werden, ist das Chaos perfekt. Ich habe in solchen Fällen Sparkassen schon empfohlen, die Betreuung beim Familiengericht anzuregen.

c) Sparkassen lehnen gelegentlich Online-Banking für einen Betreuer ab, weil die Vorlage des Betreuerausweis keine dauerhafte Rechtsscheinswirkung entfaltet und ebenso wenig wie eine Vollmacht bei jeder elektronischen Verfügung vorgelegt werden kann.

Hier empfehle ich den Sparkassen, zumindest den Berufsbetreuern und Vereinsbetreuern das Online-Banking zu ermöglichen, weil bei diesen „Profis“ davon ausgegangen werden kann, dass sie es der Sparkasse mitteilen, sobald ihre Bestellung erloschen ist und sie ihre Tätigkeit einstellen. Anders kann der Fall bei geschäftsunerfahrenen Privatpersonen als Betreuern liegen.

d) Die Bargeldversorgung von Betreuten kann, wenn diese psychisch sehr auffällig sind, zu heftigen Problemen in der Filiale mit Mitarbeitern der Sparkasse und mit anderen Kunden führen. Eine Bankkarte für ein Eigengeldkonto auf beschränkter Guthabenbasis und Abhebung am Geldautomaten sind oft wenig praktikabel. Eine Bargeldversorgung nur über den Betreuer ist diesem oft nicht zuzumuten. Sparkassen suchen dieses Problem hin und wieder durch Kontokündigung zu lösen, weil sie glaubhaft vortragen, andere Kunden hätten wegen sich wiederholender Belästigungen in der Filiale bereits die Bank-Verbindung gewechselt.

Diese Fälle sind nicht generalisierbare Einzelfallentscheidungen.

e) Ein Fall von genereller Bedeutung aus meiner Praxis:

Ein Betreuer, für den Einwilligungsvorbehalt angeordnet worden war, hatte

³⁰ Grund ist dann nicht der oft behauptete Umstand, Banken würden ausschließlich auf ihren Vollmachtsformularen bestehen. Das ist nicht, zumindest nicht mehr der Fall.

bei der Spk. ein Girokonto, Verwaltungskonto, das vom Betreuer geführt wurde und ein Eigengeldkonto genannt Taschengeldkonto, für das der Betreuer die Einwilligung erklärt hatte.

Es geht schief, was schiefgehen kann. Eines Tages wird von der Sparkasse versehentlich Geld vom „normalen“ Girokonto ausgezahlt. Das Geld war sofort „weg“. Der Betreuer verlangte Wiedergutschrift.

Die Pflicht der Sparkasse zur Wiedergutschrift war unstrittig. Die Sparkasse machte aber einen Bereicherungsanspruch gegen den Betreuten geltend, mit dem sie aufrechnen bzw. ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen wollte.

Beide Beteiligte, der betreute Antragsteller und die Sparkasse haben sich auf das Urteil des Bundesgerichtshofes vom 21.04.2015 – XI ZR 234/14³¹ berufen.

Dieses Urteil handelt alle Probleme eines solchen Falls lehrbuchmäßig ab. Ergebnis: Absoluter Vorrang des Schutzes des beschränkt Geschäftsfähigen /Minderjährigen/Betreuten. Der ausgezahlte und belastete Betrag muss dem Konto des Betreuten wieder gutgeschrieben werden. Der Betreuer tritt an die Sparkasse das aus der Bargeldverwendung „Erlangte“ ab, das heißt Ansprüche des betreuten Käufers (hier Antragsteller) gegen seinen/seine (ahnungslosen) Vertragspartner beim nicht genehmigten Kauf.

Wenn der Kaufgegenstand nicht mehr vorhanden ist oder der Verkäufer und Details des Kaufes unbekannt sind, weil der Betreute schweigt, wirt redet oder das Geld schlicht „verjubelt hat“, ist das das Risiko der Sparkasse. Der Betreuer muss nur das abtreten/mitteilen, was er hat und was er weiß. Er hat keine weitere Pflicht zu Nachforschungen und trägt auch nicht das Risiko, wenn Nachforschungen, was regelmäßig zu erwarten ist, erfolglos verlaufen.

³¹ <http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&az=XI%20ZR%20234/14&nr=71517>

Mein Schlichtungsvorschlag nach dem „Rezept des Dr. BGH“ ³²:

Die Sparkasse schreibt den belasteten Auszahlungsbetrag wieder gut
und der Betreuer teilt der Sparkasse alles mit,
was ihm über die Verwendung des Auszahlungsbetrages bekannt ist
und tritt mögliche Ansprüche gegen Empfänger des Geldes an die Sparkasse ab.

³² Kleiner Scherz zum Schluss
Sämtliche Internetbelege: Stand 29. Juli 2024