

Schlichtungsstelle bei  
der Deutschen Bundesbank  
**Tätigkeitsbericht 2022**

Deutsche Bundesbank  
Schlichtungsstelle  
Postfach 10 06 02  
60006 Frankfurt am Main

Telefon: 069 9566-33232  
Telefax: 069 709090-9901  
E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)  
Internet: <http://www.bundesbank.de>

Nachdruck nur mit Quellenangabe gestattet.  
Abgeschlossen am 10. Januar 2023.

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.

<b>I. Gesetzliche Grundlagen</b> .....	<b>4</b>
– Behördliche Verbraucherschlichtungsstelle .....	4
– UKlaG und FinSV sowie VSBG .....	4
– Streitschlichtung im Finanzbereich .....	5
– Universalschlichtungsstelle des Bundes .....	5
<b>II. Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank</b> .....	<b>7</b>
– Kompetenz .....	7
– Ablehnung einer Schlichtung .....	8
– Anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen .....	9
<b>III. Organisation der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank</b> .....	<b>10</b>
– Geschäftsstelle .....	10
– Schlichter .....	10
– Webseite und Merkblatt .....	10
<b>IV. Ablauf des Schlichtungsverfahrens</b> .....	<b>11</b>
– Einreichung des Antrags .....	11
– Vorverfahren .....	11
– Schlichtungsverfahren .....	12
– Hemmung der Verjährung .....	13
– Kosten des Verfahrens .....	13
– Vertraulichkeit .....	13
– Beendigung des Verfahrens .....	13
<b>V. Statistischer Jahresrückblick</b> .....	<b>14</b>
– 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
<b>VI. Inhaltliche Schwerpunkte und Schlichtungssprüche</b> .....	<b>20</b>
– Verbraucherdarlehen .....	20
– Zahlungsdienste .....	38
<b>VII. Grenzübergreifendes Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum (FIN-NET)</b> .....	<b>62</b>
<b>VIII. Anhang</b> .....	<b>63</b>

## I. Gesetzliche Grundlagen

### *Behördliche Verbraucherschlichtungsstelle*

Die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank wurde bereits im Jahre 1999 eingerichtet.<sup>1</sup> Sie ist seit der grundlegenden gesetzlichen Neuordnung der außergerichtlichen Streitschlichtung mit Wirkung vom 1. April 2016 eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle.<sup>2</sup> 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](http://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).<sup>3</sup>

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

---

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

<sup>2</sup> § 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)

<sup>3</sup> BGBl. I 2016 S. 2140

<sup>4</sup> BGBl. I 2016 S. 254

*Streitschlichtung im  
Finanzbereich*

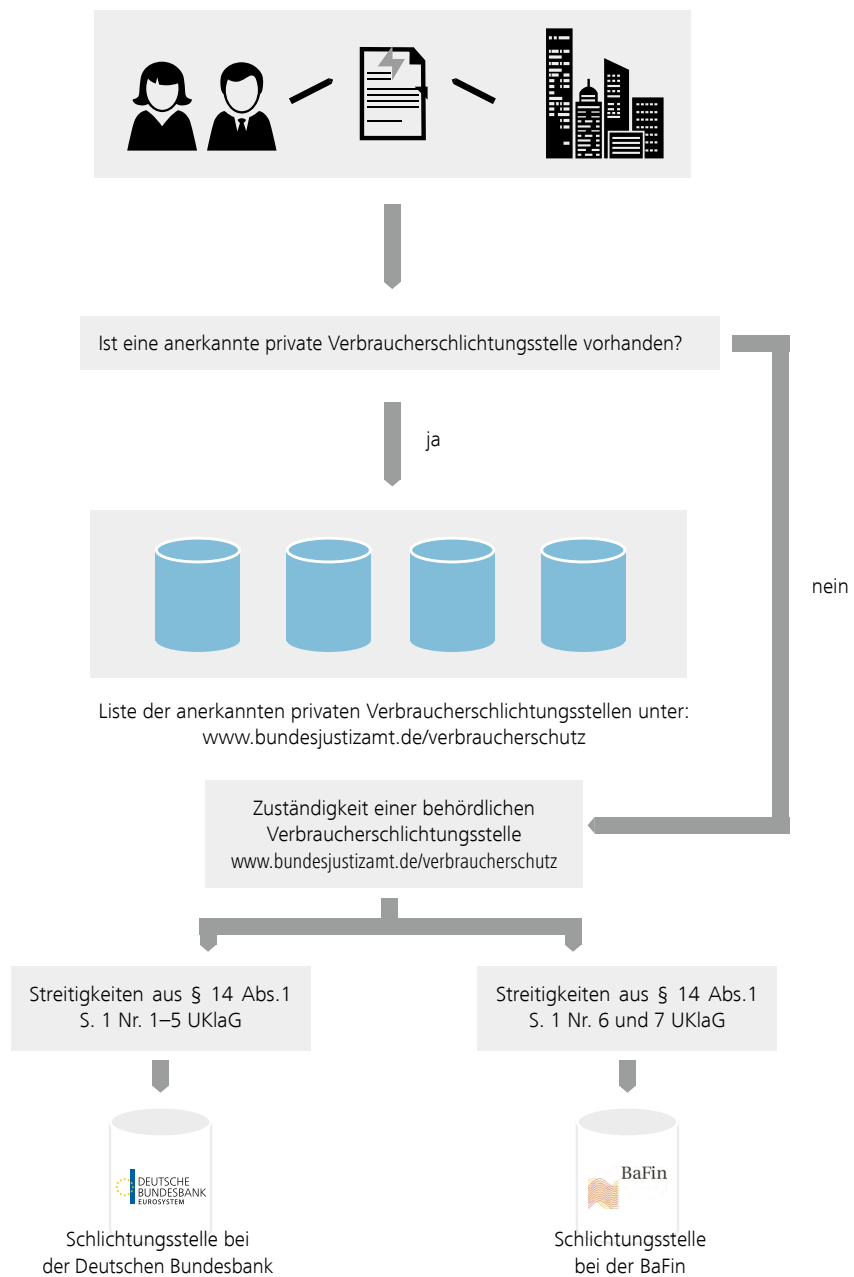
In Deutschland wird die außergerichtliche Streitschlichtung im Finanzbereich grundsätzlich von privaten Verbraucherschlichtungsstellen wahrgenommen. Hat sich ein Unternehmen keiner dieser Schlichtungsstellen angeschlossen, kann sich der Antragsteller bei Streitigkeiten in den Sachbereichen Verbraucherkredite 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 2560/2001<sup>5</sup>
  - 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 924/2009<sup>6</sup>
  - 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.

---

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

<sup>6</sup> 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 Basiskonto-  
vertrags nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren gem. den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durch-  
setzung 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](http://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 drei Beschäftigten besetzt. Sie kann unter den auf Seite 2 genannten Kontaktwegen erreicht werden.

#### *Schlichter*

Als Schlichter waren im Berichtsjahr tätig:

- Herr Jörn Kellmann
- Frau Tatjana Klös
- Frau Katharina Muscheler
- Frau Cora Nies ab 1. Mai 2022

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 (Ausnahme: Frau Cora Nies). 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](http://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). <sup>7</sup>
<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 eine Gebühr 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.

---

<sup>7</sup> 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 VSBlInfoV		2022
<small>(in absoluten Zahlen)</small>		
<b>Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt) – davon:</b>		<b>685</b>
Zahlungsdienste		536
Verbraucherdarlehen		35
Wertpapiere		22
Geldanlagen		12
sonstige		80
<b>Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)</b>		<b>670</b>
<b>Anzahl der Anträge, die nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden</b>		<b>84</b>
<b>Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge (insgesamt) – davon:</b>		<b>180</b>
1.	es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	50
2.	die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig	127
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	1
6.	die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	1
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	1
10.	Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	0

<b>Anzahl der Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat (§ 7 Abs. 2 FinSV)</b>		<b>15</b>
<b>Anzahl der Verfahren, die sich durch Anerkennung oder Erfüllung durch den Antragsgegner oder in sonstiger Weise erledigt haben</b>		<b>316</b>
<b>Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben</b>		<b>14</b>
<b>Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren, in denen die Parteien den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben</b>		<b>61</b>
<b>durchschnittliche Dauer der Verfahren, die im Berichtsjahr beendet wurden (in Tagen)</b>		
1.	Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	72
2.	Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	167
	bei der Berechnung wurden folgende Konstellationen nicht berücksichtigt:	
	Ablehnungsentscheidungen nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV	
	aufgrund Antragsrücknahme vorzeitig beendete Verfahren nach § 7 Abs. 2 S. 1 FinSV	
	Anerkenntnis oder Erfüllung durch den Antragsgegner oder in sonstiger Weise erledigt	
<b>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)</b>		<b>n/a</b>
<b>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)</b>		<b>n/a</b>
<b>Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt)</b>		<b>188</b>

### Schlichtungs- anträge

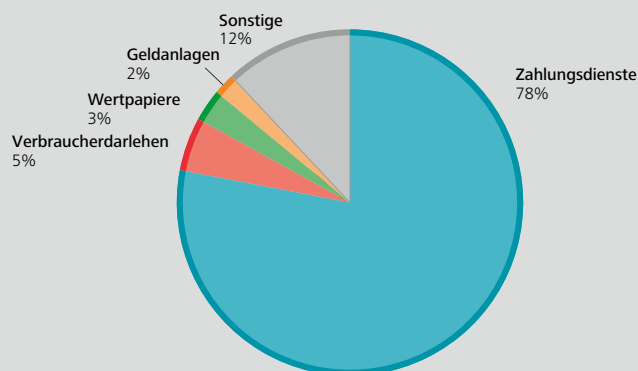
Im Jahr 2022 wurden 685 Anträge neu eingereicht. Das Antragsvolumen ist damit im Vergleich zum Vorjahr erneut gestiegen. Daneben waren noch 85 Anträge aus dem Vorjahr zu bearbeiten. Daraus ergibt sich eine Gesamtzahl von 770 Anträgen.

Im Berichtsjahr konnten insgesamt 670 Anträge abschließend bearbeitet werden.

100 Verfahren waren zum Jahresende noch in Bearbeitung.

Inhaltlich bezogen sich die Streitigkeiten – wie in dem nachstehenden Diagramm dargestellt – ganz überwiegend auf Zahlungsdienste. 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. Anteilmäßig vorherrschend waren hier Anträge im Zusammenhang mit Zuschussprogrammen, z.B. Baukindergeld, sowie Beschwerden über Sachmängel an PKW bei der Rückgabe von Leasingfahrzeugen.

Beschwerdegegenstand





*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.

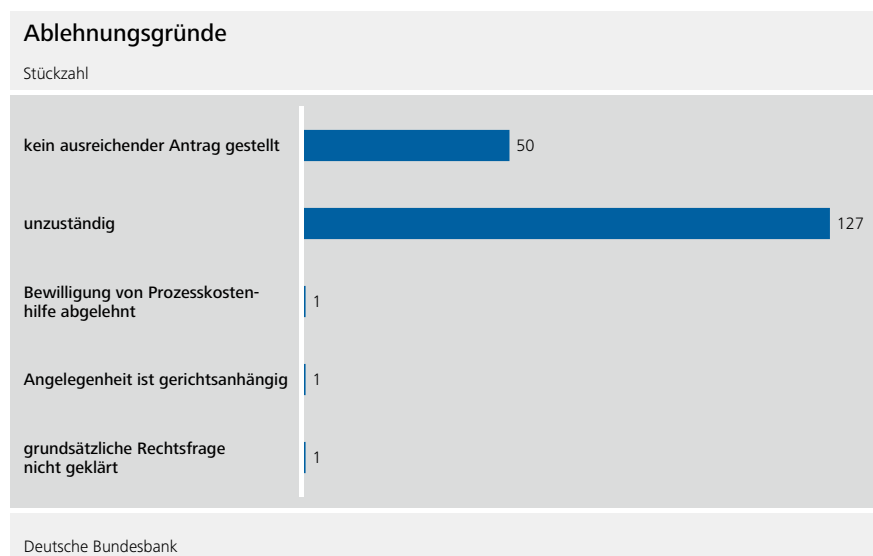
*Abgabe an die  
zuständige  
Schlichtungsstelle*

§ 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 84 Anträge an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

*Ablehnung*

In insgesamt 180 Fällen musste die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden. Die Ablehnungsgründe sind in dem nachstehenden Diagramm näher untergliedert.



*Verfahrens-  
ausgänge*

Die übrigen 406 Verfahren, die in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fielen, gingen wie folgt aus:

15 Anträge wurden durch die Antragsteller zurückgenommen.

87 Anträge erledigten sich im Vorverfahren durch Abhilfe des Unternehmens.

229 Anträge erledigten sich auf sonstige Weise, insbesondere durch die Erläuterung der Rechtslage oder weil die Angelegenheit von dem Antragsteller nicht weiterverfolgt wurde.

In 14 Verfahren wurde der Schlichtungs- oder Vergleichsvorschlag durch die Parteien angenommen.

In 61 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 72 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 Antragsingang bis zur Beendigung des Verfahrens betrug durchschnittlich 167 Tage, wobei die Verfahrensdauer neben der Bearbeitungszeit maßgeblich auch von den gesetzlich vorgegebenen Stellungnahmefristen bestimmt wird.

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

*Grenzüber-  
greifende  
Streitigkeiten*

188 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 im Zusammenhang mit Verbraucherdarlehen lag im Berichtsjahr auf dem Widerruf von Kreditverträgen.

Weitere Beschwerden betrafen – wie in den Vorjahren – Störungen bei der Abwicklung der Darlehen (z.B. fehlerhafte Abrechnungen) sowie dem Wunsch der Antragsteller auf Änderung der Ratenhöhe oder Stundung der Leistungen.

### Schlichtungsspruch

#### Verbraucherdarlehensvertrag, Wirksamkeit des Widerrufs u. a.

Zwischen den Beteiligten herrschen unterschiedliche Auffassungen hinsichtlich wechselseitig bestehender Ansprüche aus einem Verbraucherdarlehensvertrag, der zur Finanzierung eines PKW abgeschlossen wurde.

Der für das Schlichtungsverfahren entscheidungserhebliche Sachverhalt stellt sich auf Grundlage der Akten wie folgt dar:

Die Parteien haben am 20.06.2020 einen Darlehensvertrag abgeschlossen. Der Vertrag diente der Finanzierung des PKW Mitsubishi Lancer und lautete auf einen Gesamtbetrag von EUR 6.985,12 (Kaufpreis des PKW i. H. v. EUR 8.200,00 abzgl. Anzahlung i. H. v. EUR 2.000,00, zzgl. optionaler Restschuldversicherung i. H. v. EUR 239,01 sowie Sollzinsen zu 2,95 % p.a. i. H. v. EUR 546,11), rückzahlbar in 47 monatlichen Raten zu je EUR 90,00 und einer Schlussrate zu EUR 2.755,12.

Das Fahrzeug wurde an die Beschwerdegegnerin zur Sicherung übereignet und aufgrund einer Vereinbarung über die leihweise Kfz-Nutzung zwischen dem Beschwerdeführer und dessen Vater Herrn B. auf diesen zugelassen. Es sollte allerdings aufgrund einer privaten Vereinbarung zwischen dem Beschwerdeführer und seiner damaligen Lebensgefährtin Frau P. von dieser genutzt werden.



Der Beschwerdeführer hatte bei Vertragsschluss ein SEPA-Lastschriftmandat zum Einzug der Darlehensraten erteilt. Obwohl er sich dort selbst als Kontoinhaber nannte, gehörte die in dem Mandat eingetragene IBAN zu einer Kontoverbindung der Frau P., sodass in der Folge die Darlehensraten von deren Konto abgebucht wurden. Im Frühjahr 2021 kam es mangels Kontodeckung zu einer Rücklastschrift, weswegen die Beschwerdegegnerin eine Zahlungserinnerung an den Beschwerdeführer versandte. Der Beschwerdeführer trat dieser Zahlungsaufforderung mit Schreiben seines anwaltlichen Vertreters Herrn RA Richard Karl vom 23.08.2021 entgegen und erwiderte, dass das Fahrzeug für Frau P. erworben worden war und diese in den Darlehensvertrag hätte aufgenommen und entsprechend belehrt werden müssen. Schließlich seien die Raten auch von ihrem Konto eingezogen worden. Da Frau P. die Darlehensraten nicht mehr bediene, wollte sich der Beschwerdeführer von dem Vertrag lösen und bat die Beschwerdegegnerin um ein Vergleichsangebot.

Die Beschwerdegegnerin erwiderte hierauf mit Schreiben vom 24.08.2021, dass Vertragspartner des Darlehensvertrages einzig der Beschwerdeführer sei. Sie gehe daher von der ordnungsgemäßen Weiterbedienung des Darlehens durch den Beschwerdeführer aus.

Der Beschwerdeführer glich daraufhin die Rückstände mittels Überweisung aus und erteilte im Oktober 2021 ein neues SEPA-Lastschriftmandat zum Einzug der Darlehensraten.

Er vertritt allerdings die Auffassung, dass es, in Anbetracht des Umstandes, dass seine frühere Lebensgefährtin aufgrund eines selbstverschuldeten Unfalls einen Totalschaden an dem PKW verursacht hatte, unbillig sei, dass er den Kredit mit dessen anfallenden Zinsen weiter bedienen müsse.

Mit Schreiben des anwaltlichen Vertreters vom 12.08.2022 erklärte der Beschwerdeführer die „ordentliche, ersatzweise außerordentliche Kündigung“ sowie „hilfsweise und rein vorsorglich“ den Widerruf wegen mangelhafter Widerrufsbelehrung und beanstandet eine zu hohe Verzinsung.

In einem weiteren Schreiben vom 21.09.2022 führt der Beschwerdeführer aus, dass er bei Vertragsschluss nicht ordnungsgemäß belehrt worden sei, insbesondere seien ihm die europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite nicht ausgehändigt worden.

Daher sei festzustellen, dass die Beschwerdegegnerin aus dem Darlehensvertrag keine weiteren Zahlungsansprüche gegen den Beschwerdeführer herleiten könne. Die Beschwerdegegnerin sei darüber hinaus verpflichtet, dem Beschwerdeführer sämtliche geleisteten Zahlungsraten aus dem Darlehensvertrag zurückzuerstatten. Auch sei der Darlehenszins unangemessen hoch.

Die Beschwerdegegnerin ist der Auffassung, dass der Beschwerdeführer an den Vertrag gebunden sei und diesen zu erfüllen habe. In ihrer Stellungnahme vom 19.08.2022 führt sie aus, dass der Beschwerdeführer das SEPA-Lastschriftmandat selbst unterzeichnet und sich als Kontoinhaber eingetragen habe. Frau P. sei in die Vertragsbeziehung nicht involviert gewesen, insbesondere sei es für die Beschwerdegegnerin nicht erkennbar gewesen, dass die angegebene IBAN keine Kontoverbindung des Beschwerdeführers, sondern der Frau P. darstellte.

#### **Die Beschwerde ist in der Sache teilweise begründet.**

a) Der Beschwerdegegnerin ist zunächst dahingehend zuzustimmen, dass Frau P. nicht Vertragspartnerin des streitgegenständlichen Darlehensvertrages geworden ist. Aus den Vertragsunterlagen geht nicht hervor, dass Frau P. in irgendeiner Weise involviert war, insbesondere nicht einmal, dass sie das Auto nutzen sollte. Dass sie das Fahrzeug nutzen sollte, beruhte auf einer privaten Verständigung mit dem Beschwerdeführer und hat keinen Eingang in den Vertrag gefunden. Vielmehr war es der Vater des Beschwerdeführers, auf den das Fahrzeug zugelassen und mit dem eine Vereinbarung über dessen leihweise Nutzung abgeschlossen wurde. Auch der Umstand, dass es sich bei der auf dem SEPA-Lastschriftmandat angegebenen Kontoverbindung - entgegen der Angabe, dass Kontoinhaber der Beschwerdeführer sei - tatsächlich um die Kontoverbindung der Frau P. handelte, führt nicht dazu, dass diese Vertragspartnerin geworden ist und ihr gegenüber irgendwelche Pflichten zu erfüllen gewesen wären, deren behauptete Verletzung einen Widerruf ermöglicht hätte.

Relevant ist allein das Verhältnis des Darlehensnehmers bzw. hier des Beschwerdeführers zum Darlehensgeber bzw. hier der Beschwerdegegnerin. Die in diesem Verhältnis wechselseitig bestehenden Ansprüche sind grundsätzlich unabhängig von der (Rechts-)Beziehung des Beschwerdeführers zu Dritten, nicht am Vertrag beteiligten Personen, wie der Frau P.

Wer einen Darlehensvertrag abschließt, um ein Fahrzeug zu finanzieren, welches von einer dritten Person genutzt wird, trägt damit auch das Risiko, dass es in diesem Verhältnis zu Problemen kommt, oder diese (dritte) Person das Fahrzeug nicht ordnungsgemäß nutzt oder sogar beschädigt, und damit dessen Wert gemindert wird. Der Beschwerdeführer müsste sich somit gesondert mit Frau P. wegen etwaiger Ansprüche, die aus der Beschädigung des Fahrzeugs herrühren, auseinandersetzen. Denn das Schlichtungsverfahren betrifft einzig das Verhältnis des Beschwerdeführers zu der Beschwerdegegnerin.

- b) Es sind zudem keine Anhaltspunkte ersichtlich, weshalb die Verzinsung des Darlehens, die im Vertrag mit 2,95% beziffert wurde (siehe dazu noch unten), unangemessen hoch sein sollte. Entsprechende Argumente wurden vom Beschwerdeführer auch nicht vorgetragen.
- c) Dem Beschwerdeführer steht allerdings aus § 495 Abs. 1 BGB ein Widerrufsrecht zu, welches er auch wirksam ausgeübt hat, da die Frist jedenfalls wegen fehlender Vertragsinformationen nicht angelaufen ist.
  - aa) Ob dem Beschwerdeführer tatsächlich die europäischen Standardinformationen für Verbraucher vor Vertragsschluss ausgehändigt worden waren, lässt sich nicht mit letzter Sicherheit nachvollziehen, da dies vom Beschwerdeführer nach wie vor bestritten wird. Letztlich kommt es darauf aber auch nicht an, da der Vertrag selbst einige Mängel aufweist, die den Fristbeginn hemmen.

So findet sich bereits in den vorliegenden Standardinformationen keinerlei Hinweis darauf, dass der Darlehensnehmer in dem Vertrag weiter verpflichtet wird, „für die Dauer des Kreditvertrags eine Kraftfahrtversicherung (Kfz-Haftpflicht sowie die vom Kreditgeber für erforderlich gehaltene Teil-/Vollkaskoversicherung) abzuschließen und aufrecht zu erhalten“ (Ziffer 4 des Vertrags). Eine solche Verpflichtung ist jedoch eine relevante Information, da sie mit zusätzlichen Kosten verbunden ist, die möglicherweise bei alternativen Vergleichsangeboten nicht bestehen. Zudem ist der Inhalt der sich aus Ziffer 4 ergebenden Verpflichtung völlig unklar. Der Darlehensnehmer kann Ziffer 4 nicht entnehmen, was genau er tun muss, um der Pflicht zu genügen und welche Kosten damit verbunden sind. Insofern sind die Anforderungen des § 492 Abs. 2 BGB, Art. 247 § 7 EGBGB nicht erfüllt, was gem. § 356 Abs. 2 Satz 1 BGB zur Folge hat, dass die Widerrufsfrist nicht angelaufen ist. Somit

erfolgte der mit Schreiben des anwaltlichen Vertreters vom 12.08.2022 erklärte Widerruf fristgerecht.

- bb) Rechtsfolge des Widerrufs ist, dass die jeweils empfangenen Leistungen zurück zu gewähren sind. Das bedeutet, dass zwar grundsätzlich der Beschwerdeführer einen Anspruch auf Rückgewähr seiner bisher geleisteten Darlehensraten hat, er im Gegenzug aber auch die erhaltene Darlehenssumme zurückzahlen muss.

In dem Darlehensvertrag ist als Widerrufsfolge festgehalten, dass der Darlehensnehmer für den Zeitraum zwischen Auszahlung des Darlehens und Rückzahlung „den vereinbarten Sollzins“ zu entrichten hat. Bei vollständiger Inanspruchnahme des Darlehens sei pro Tag ein Zinsbetrag i. H. v. EUR 0,53 zu zahlen. Dieser Betrag von EUR 0,53 lässt sich allerdings nicht plausibilisieren und steht im Widerspruch zu der an anderer Stelle im Vertrag enthaltenen Angabe, dass der Zinsbetrag sich auf insgesamt EUR 546,11 belaufe. Legt man die Darlehenslaufzeit von 48 Monaten zu Grunde, verteilt sich der gesamte zu zahlende Zins, der in dem Vertrag mit EUR 546,11 beziffert wurde, auf einen Betrag von lediglich EUR 0,37 pro Tag. Es ist auch nicht nachvollziehbar, wie die Beschwerdegegnerin bei einer Nettodarlehenssumme von EUR 6.439,01 und einem Zins von 2,95% p.a. bei einer Laufzeit von 48 Monaten auf einen Gesamtzinsbetrag von EUR 546,11 kommt. In jedem Fall ist der im Widerrufsfall zu entrichtende Betrag von EUR 0,53 pro Tag gegenüber den als Gesamtzinsbetrag angegebenen EUR 546,11 deutlich überhöht und kann sich die Beschwerdegegnerin deswegen nicht auf diese Vereinbarung berufen. Vor diesem Hintergrund ist auch unklar, was der zuvor in Bezug genommene „vertraglich vereinbarte Sollzins“ ist, da der Vertrag insoweit in sich widersprüchlich ist.

Grundsätzlich würde der vom Beschwerdeführer an die Beschwerdegegnerin zu leistende Restbetrag der (in einem ggf. noch durch die Beschwerdegegnerin zu übermittelnden Tilgungsplan ausgewiesenen) Restschuld entsprechen und um den Saldo aus den jeweils zu zahlenden Beträgen für Wert- und Nutzungsersatz zu korrigieren sein.

Die genaue Ermittlung dieser Beträge dürfte allerdings mit nicht unerheblichen Schwierigkeiten verbunden sein. Zur Vermeidung einer gerichtlichen Auseinandersetzung wird den Parteien vor diesem Hintergrund vorgeschlagen, sich



dahingehend zu einigen, dass die Beschwerdegegnerin den Widerruf des Beschwerdeführers akzeptiert und dieser die noch ausstehende (Netto-)Darlehenssumme ggf. in Raten zurückzahlen darf und im Übrigen auf etwaige weitere wechselseitig bestehende Ansprüche auf Wert-/Nutzungsersatz hinsichtlich der Darlehenssumme verzichtet wird.

Es sei an dieser Stelle noch darauf hingewiesen, dass es sich bei dem Darlehensvertrag und dem Kaufvertrag bezüglich des PKW Mitsubishi Lancer um sog. verbundene Verträge gemäß § 358 BGB handelt. Dies hat zur Folge, dass bei einem Widerruf des Darlehensvertrags auch bezüglich des Kaufvertrags über das Fahrzeug die beiderseits empfangenen Leistungen zurück zu gewähren sind, d.h. der Beschwerdeführer müsste das Fahrzeug zurückzugeben und aufgrund von dessen Beschädigung entsprechenden Ersatz leisten.

## Schlichtungsspruch

### Verbraucherdarlehensvertrag, Wirksamkeit des Widerrufs

Die Parteien streiten über die Wirksamkeit des Widerrufs der Vertragserklärungen zu verschiedenen Verbraucherdarlehensverträgen durch den Beschwerdeführer.

Die Beteiligten schlossen folgende Verbraucherdarlehensverträge (sog. Policendarlehen):

1. Abschluss Juni 2014, Darlehenshöhe EUR 17.000,00, Laufzeit 36 Monate, Zinsen EUR 2.686,68,
2. Abschluss Mai 2016, Darlehenshöhe EUR 29.000,00, Laufzeit 84 Monate, Zinsen EUR 7.953,96,
3. Abschluss Juni 2014, Darlehenshöhe EUR 18.000,00, Laufzeit 36 Monate, Zinsen EUR 2.844,72,
4. Abschluss September 2015, Darlehenshöhe EUR 25.000,00, Laufzeit 24 Monate, Zinsen EUR 1.959,12,
5. Abschluss Februar 2016, Darlehenshöhe EUR 24.755,00, Laufzeit 24 Monate, Zinsen i. H. v. EUR 1.983,30



Mit Schreiben vom 26. März 2018 widerrief der Beschwerdeführer gegenüber der Beschwerdegegnerin seine Vertragserklärung hinsichtlich der unter Ziffer 1, 3 und 4 genannten Verträge. Am 29. März 2018 widerrief er seine Vertragserklärung zu dem unter Ziffer 5 aufgeführten Vertrag und am 3. April 2018 seine Erklärung zu dem Vertrag unter Ziffer 2.

Der Beschwerdeführer begründete seinen Widerruf jeweils damit, dass er nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt worden wäre, und begehrte die Rückabwicklung der jeweiligen Darlehen.

Die Beschwerdegegnerin wies den Widerruf mit Schreiben vom 9. April 2018 (Vertrag Ziffer 1 und 3 bis 5) bzw. mit Schreiben vom 16. April 2018 (Vertrag Ziffer 2) wegen Fristablaufs zurück.

Der Beschwerdeführer verweist zur Begründung seines Widerrufsrechts auf die Entscheidungen des EuGH vom 26. März 2020 (Az. C-66/19) sowie 9. September 2021 (Az. C-33/20, C-155/20 und C-187/20) sowie das Urteil des BGH vom 27. Oktober 2020 (Az. XI ZR 498/19). Danach sei die Widerrufsbelehrung der Beschwerdegegnerin aufgrund des sog. Kaskadenverweises unwirksam.

Die Beschwerdegegnerin vertritt hingegen die Auffassung, dass die Entscheidungen des EuGH keine Bindungswirkung außerhalb der dort entschiedenen Rechtssachen entfalten würden. Zudem habe die Beschwerdegegnerin den gesetzlichen Mustertext verwendet und könne sich daher auf die sog. Gesetzlichkeitsfiktion berufen. Sie durfte sich ihres Erachtens darauf verlassen, dass das vom Gesetzgeber bereit gestellte Muster zutreffend sei und verweist zur Begründung auf die Entscheidung des BGH vom 31. März 2020 (Az. XI ZR 198/19).

Darüber hinaus beruft sich die Beschwerdegegnerin vorsorglich auch auf die Verwirkung des Widerrufsrechts und hält die Ausübung des Rechts für rechtsmissbräuchlich, da die Darlehensverträge bereits vollständig durchgeführt und beendet worden wären.

Die Beschwerdegegnerin unterbreitete dem Beschwerdeführer mit Schreiben vom 13. Oktober 2021 ohne Anerkennung einer Rechtspflicht aus Kulanzgründen ein Vergleichsangebot i. H. v. EUR 500,00. Dieses Angebot lehnte der Beschwerdeführer ab. Die Beschwerdegegnerin hält das Vergleichsangebot weiterhin aufrecht.

Wegen der näheren Einzelheiten wird auf die Stellungnahmen der Beteiligten verwiesen, die beiden Parteien vorliegen.

**Die Beschwerde ist in der Sache teilweise begründet.**

- a) Der Beschwerdeführer hat die streitgegenständlichen Darlehensverträge grundsätzlich wirksam widerrufen.

Die Widerrufsbelehrungen der Beschwerdegegnerin stehen nicht im Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben nach § 492 Abs. 2 BGB i. V. mit Art. 247 § 6 Abs. 2 EGBGB, so dass die Widerrufsfrist von 14 Tagen nicht wirksam in Lauf gesetzt worden ist.

Entgegen der Auffassung der Beschwerdegegnerin entspricht die von ihr in den Verträgen verwendete Widerrufsbelehrung nicht dem gesetzlichen Muster in Anlage 7 zu Art. 247 § 6 EGBGB und genießt damit nicht die Gesetzlichkeitsfiktion des Art. 247 § 6 Abs. 2 Satz 3 EGBGB.

Die Widerrufsbelehrung enthält unter der Überschrift „Besonderheiten bei weiteren Verträgen“ Ausführungen zu sog. verbundenen Verträgen. Ein verbundener Vertrag wurde allerdings vom Beschwerdeführer gar nicht abgeschlossen. Weder aus dem Darlehensvertrag selbst noch aus der „Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite“ lassen sich Anhaltspunkte für einen verbundenen Vertrag entnehmen. Eine Restkreditversicherung wurde ausdrücklich nicht abgeschlossen.

Zwar sind optionale Bestandteile in der Widerrufsinformation zulässig, wenn hinreichend konkret angegeben ist, ob sie einschlägig sind, ohne dass dadurch die Musterkonformität in Frage steht (vgl. Urteil des BGH vom 27. Oktober 2020, Az. XI ZR 498/19, Rdn. 18/19). An einer solchen Angabe fehlt es hier aber.

Ausweislich des vorgenannten BGH-Urteils hat der Darlehensgeber nach dem Wortlaut des Gestaltungshinweises 2a zu dem Muster in Anlage 7 zu Art. 247 § 6 Abs. 2 und § 12 Abs. 1 EGBGB nur den von dem Darlehensnehmer konkret abgeschlossenen, mit dem Darlehensvertrag verbundenen weiteren Vertrag anzugeben. Dies entspreche auch dem sich aus den Gesetzesmaterialien ergebenden Willen des Gesetzgebers, wonach „an der gekennzeichneten Einfügestelle der verbundene Vertrag im Mustertext hinreichend konkret anzugeben“ sei (BT-Drucks. 17/1394,

S. 27, linke Spalte) und „die Gestaltungshinweise stets an den jeweiligen Einzelfall angepasst werden“ müssten (vgl. BT-Drucks. 17/1394, S. 30, linke Spalte). Die Gesetzlichkeitsfiktion solle nur eintreten, wenn der Darlehensgeber das Muster richtig ausfüllt und wie für den betreffenden Vertrag vorgegeben verwendet (vgl. BT-Drucks. 17/1394, S. 22, linke Spalte).

Aufgrund der fehlenden Gesetzlichkeitsfiktion war die Widerrufsbelehrung der Beschwerdegegnerin an den vom EuGH und BGH aufgestellten Anforderungen zu messen.

Der EuGH hatte 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).

Aufgrund dieser EuGH-Rechtsprechung hat der BGH nunmehr (vgl. Rdn. 16 des vorgenannten Urteils) seine Rechtsprechung geändert und festgestellt, dass bei einer richtlinienkonformen Auslegung der Verbraucherkreditrichtlinie eine Verweisung auf weitere Rechtsvorschriften, d. h. der sog. Kaskadenverweis, den Anforderungen an Klarheit und Verständlichkeit nicht genüge, mithin die in einer Widerrufsbelehrung enthaltene Verweisung auf „alle Pflichtangaben nach § 492 Absatz 2 BGB“ nicht klar und verständlich i.S.d. Art. 247 § 6 Abs. 1 Satz 1 EGBGB sei.

Diese Änderung der Rechtsprechung führt dazu, dass – mangels Gesetzlichkeitsfiktion – die von der Beschwerdegegnerin verwendete Belehrung nicht in Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben steht und damit die Widerrufsfrist noch nicht in Lauf gesetzt wurde.

- b) Allerdings spricht vieles dafür, dass der Beschwerdeführer die Berufung auf das Widerrufsrecht im vorliegenden Fall verwirkt hat bzw. die Berufung auf das Recht rechtsmissbräuchlich ist.

Ein Recht ist verwirkt, wenn der Berechtigte es längere Zeit nicht geltend gemacht hat und der Verpflichtete sich mit Rücksicht auf das gesamte Verhalten des Be-

rechtigten darauf eingerichtet hat und sich auch darauf einrichten durfte, dass dieser das Recht auch in Zukunft nicht mehr geltend machen werde.

Die streitgegenständlichen Verträge wurden zwischen Juni 2014 und Februar 2016 geschlossen. Lediglich der Vertrag zu Ziffer 2 läuft noch, die anderen Verträge sind bereits seit 2017 (Vertrag zu Ziffer 1, 3 und 4) bzw. seit 2018 (Vertrag zu Ziffer 5) beendet, und zwar vor der Erklärung des Widerrufs durch den Beschwerdeführer. Wenn der Beschwerdeführer sich nach Ende der Vertragslaufzeit auf ein Widerrufsrecht beruft mit der Folge, dass er die gezahlten Raten sowie die gezahlten Zinsen zurückerhalten würde, liegt sowohl das für eine Verwirkung erforderliche „Zeitmoment“ als auch ein entsprechender Vertrauenstatbestand auf Seiten der Beschwerdegegnerin vor. Damit würde sich das Vorgehen des Beschwerdeführers als unzulässige Rechtsausübung nach § 242 BGB darstellen. Vor diesem Hintergrund könnte sich der Beschwerdeführer hinsichtlich der Verträge zu 1 und 3 bis 5 nicht auf einen Widerruf der Vertragserklärung mit der Folge eines Rückerstattungsanspruchs gegenüber der Beschwerdegegnerin berufen.

Lediglich hinsichtlich des Vertrags zu Ziffer 2 dürfte aufgrund der Laufzeit bis Juni 2023 (84 Monate) keine Verwirkung anzunehmen sein.

Allerdings hat der EuGH, wie der Beschwerdeführer zutreffend anführt, in seinem Urteil vom 9. September 2021 (C-33/20, C-155/20 und C-187/20) entschieden, dass der Darlehensgeber im Fall der Ausübung des Widerrufs keinen Rechtsmissbrauch und keine Verwirkung annehmen darf, wenn eine der (in Art. 10 Abs. 2 der Verbraucherkreditrichtlinie) vorgesehenen zwingenden Angaben weder im Vertrag enthalten noch nachträglich ordnungsgemäß mitgeteilt worden sind.

Zwar würde zu den zwingenden Angaben im Vertrag auch die ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung gehören. Es ist jedoch noch völlig unklar, ob sich der BGH dieser Auslegung des EuGH auch im Falle des Widerruf eines bereits beendeten Darlehensvertrags anschließen wird (vgl. u. a. [Verwirkung bei Widerruf abgelöster Verbraucherdarlehen; Oberlandesgerichte stellen sich gegen den EuGH \(anwalt.de\)](#)).

- c) Vor diesem Hintergrund wird den Parteien vorgeschlagen, sich dahingehend zu einigen, dass die Beschwerdegegnerin den Widerruf des Vertrags zu Ziffer 2 (eigentliche Laufzeit bis Juni 2023) akzeptiert. Der Beschwerdeführer zahlt die Darlehenssumme (EUR 29.000,00) zurück und die Beschwerdegegnerin erstattet die bereits

geleisteten Zahlungen des Beschwerdeführers. Hinsichtlich der Verzinsung der Darlehenssumme wird darauf hingewiesen, dass die Beschwerdegegnerin unter Widerrufsfolgen den zu zahlenden Zinsbetrag mit EUR 0,00 beziffert hat. Damit hat die Beschwerdegegnerin auf einen etwaigen ihr nach § 357a Abs. 3 S. 1 BGB zustehenden Zinsanspruch verzichtet.

Hinsichtlich der Darlehen zu Ziffer 1 und 3 bis 5 wird mit Blick auf die unklare Rechtslage zur Frage der Verwirkung bzw. des Rechtsmissbrauchs und des damit verbundenen Prozessrisikos vorgeschlagen, dass die Beschwerdegegnerin dem Beschwerdeführer einen Betrag von EUR 1.000,00 (einen Betrag i. H. v. EUR 500,00 hatte sie ja bereits angeboten) zahlt. Dies würde auch dem Umstand Rechnung tragen, dass der Beschwerdeführer sich nach Auffassung der Unterzeichnerin aufgrund der bereits beendeten Verträge nicht auf den vorgenannten Zinssatz von EUR 0,00 berufen kann, sondern im Rahmen einer Rückabwicklung der vereinbarte Sollzins zu zahlen wäre.

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.



## Schlichtungsspruch

### Verbraucherdarlehensvertrag, Rückerstattung Vorfälligkeitsentschädigung

Die Beschwerdeführer begehren von der Beschwerdegegnerin die Rückzahlung von Vorfälligkeitsentschädigungen sowie Nutzungsersatz in Höhe von insgesamt 57.996,76 Euro.

Die Beteiligten schlossen am 4. November 2011 mehrere Darlehensverträge für eine selbst bewohnte Immobilie der Beschwerdeführer. In der Folge zahlten die Beschwerdeführer die vereinbarten monatlichen Raten an die Beschwerdegegnerin.

Mit E-Mail und Schreiben vom 30. Juni 2018 erklärten die Beschwerdeführer den Widerruf ihrer auf den Abschluss der Darlehensverträge gerichteten Willenserklärungen. Hilfsweise erklärten sie die Kündigung der Darlehensverträge aufgrund des Verkaufs ihrer selbstbewohnten Immobilie.

Mit Schreiben vom 23. Juli 2018 wies die Beschwerdegegnerin den Widerruf zurück. Hingegen akzeptierte sie die hilfsweise Kündigung der Darlehensverträge zum 31. Oktober 2018 und ließ die vorzeitige Rückzahlung der Darlehen zu diesem Zeitpunkt zu. Die Beschwerdeführer zahlten den Restschuldbetrag zurück und zusätzlich hierzu zwei Vorfälligkeitsentschädigungen in Höhe von 5.634,93 Euro zum einen und 34.097,92 Euro zum anderen.

Die Beschwerdeführer tragen vor, die Beschwerdegegnerin hätte nicht sämtliche Pflichtangaben nach Art. 247 §§ 6-13 EGBGB a.F. für Immobiliendarlehensverträge erhalten. So fehle in beiden Widerrufsbelehrungen der Zinssatz nach Auslauf der Zinsbindung, insbesondere die Art und Weise seiner Anpassung nach Ende der Zinsbindung. Die in den Darlehensverträgen enthaltene Angabe „wird das Darlehen zu den dann bei der Darlehensgeberin üblichen Konditionen, jedoch ohne gebundenen Sollzinssatz und mit der Möglichkeit der Darlehensgeberin zur jederzeitigen Konditionenanpassung fortgesetzt“ reiche als Pflichtangabe nicht aus.



Die Klausel verstoße aufgrund der Möglichkeit einer willkürlichen Anpassung zum Nachteil der Darlehensnehmer auch gegen das Äquivalenzprinzip und sei bereits aus diesem Grund unwirksam.

Des Weiteren seien die Widerrufsinformationen fehlerhaft und irreführend, weil in ihr keine E-Mail-Adresse der Beschwerdegegnerin angegeben war und weil die Beschwerdeführer darauf hätten hingewiesen werden müssen, dass es sich um ein gekoppeltes Geschäft handele. Da die Gestaltungshinweise Nr. 4b und 8a des damals gültigen Musters der Anlage 6 zu Art. 247 § 6 Abs. 2 und § 12 Abs. 1 EGBGB a.F. nicht beachtet wurden, könne sich die Beschwerdegegnerin auch nicht auf die Gesetzlichkeitsfiktion berufen. Die Widerrufsfrist habe daher nicht zu laufen begonnen.

Die Beschwerdegegnerin erwidert, die beiden Darlehensverträge enthielten sämtliche Pflichtangaben. Für den Sollzins sei eine Sollzinsbindung vereinbart gewesen, so dass weitere Angaben für die Anpassung des sollzinsgebundenen Zinssatzes nach Ablauf der Sollzinsbindungsfrist nicht erforderlich gewesen seien. Für den Zeitraum nach Ablauf der Sollzinsbindung habe die Beschwerdegegnerin jeweils ausreichende Angaben dazu gemacht, wie das weitere Verfahren nach Ablauf der Sollzinsbindungsfrist sich gestalten sollte.

Die Widerrufsinformation gebe die gesetzliche Widerrufsinformation ohne jegliche Änderungen wieder und genieße daher Gesetzlichkeitsfiktion. Da die Aufteilung des einheitlichen Nettodarlehensbetrages auf drei Unterkonten lediglich aus buchungstechnischen Gründen erfolgt sei, seien auch nicht mehrere Widerrufsinformationen in dem Darlehensvertrag über 455.000,00 Euro erforderlich gewesen.

#### **Die Beschwerde ist in der Sache nicht begründet.**

a) Die gegen die Widerrufsinformation vorgebrachten Einwendungen der Beschwerdeführer greifen nicht durch. Denn die in den beiden Darlehensanträgen erteilte Widerrufsinformation entspricht vollständig dem Muster in Anlage 6 zu Art. 247 § 6 Abs. 2 S. 3 und § 12 Abs. 1 EGBGB a.F.<sup>8</sup> Danach

---

<sup>8</sup> Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch, Anlage 6 (zu Artikel 247 § 6 Absatz 2 und § 12 Absatz 1), Muster für eine Widerrufsinformation für Verbraucherdarlehensverträge, Bundesgesetzblatt I 2010, 980-982. Dieses Muster war gültig im Zeitraum zwischen dem 04.08.2011 und dem 12.06.2014.

war etwa die Angabe einer E-Mail-Adresse der Beschwerdegegnerin zwar möglich, jedoch nicht zwingend erforderlich. Die Beschwerdegegnerin kann sich daher auf die Gesetzlichkeitsfiktion berufen, Art. 247 § 6 Abs. 2 S. 3 EGBGB a.F. Die Entscheidung des Gerichtshofs der Europäischen Union vom 26. März 2020 ist hier nicht einschlägig, da es vorliegend um grundpfandrechtlich besicherte Immobiliendarlehensverträge geht, auf die die Verbraucherkreditrichtlinie keine Anwendung findet (so der Bundesgerichtshof in seinem Beschluss vom 31. März 2020, XI ZR 581/18).

Ein Geschäft im Sinne von § 359a Abs. 2 BGB a.F. lag hier nicht vor – die Beschwerdeführer haben mehrere Verbraucherdarlehensverträge geschlossen, ohne dass einer dieser Verträge eine Zusatzleistung zu einem der anderen Verträge zum Inhalt gehabt hätte. Ein Darlehen stellte also nicht eine Zusatzleistung zu einem der anderen Darlehen dar. Der Gestaltungshinweis Nr. 4c des damals gültigen Musters war hier also nicht zu beachten (ebenso wenig wie der Gestaltungshinweis Nr. 4b, da auch kein angegebene Geschäft nach § 359a Abs. 1 BGB a.F. vorlag).

Der Vollständigkeit halber sei darauf hingewiesen, dass hier auch kein verbundener Vertrag im Sinne von § 358 BGB a.F. vorlag. Die Beteiligten haben keinen Vertrag geschlossen, der die Lieferung einer Ware oder die Erbringung einer anderen Leistung durch die Beschwerdegegnerin zum Gegenstand gehabt hätte. Vielmehr handelte es sich um mehrere Immobiliendarlehensverträge. Auch der Gestaltungshinweis Nr. 8a des damals gültigen Musters (verbundener Vertrag) war hier also nicht zu beachten.

- b) Auch die von den Beschwerdeführern bemängelten fehlenden Angaben zur Berechnung des Sollzinssatzes nach Ablauf der Zinsbindungsfrist (Bedingungen, Art und Weise seiner Anpassung) führt aus hiesiger Sicht nicht dazu, dass die Pflichtangaben fehlerhaft oder unvollständig wären. Das Verfahren zur Anpassung der Konditionen nach Ablauf des vereinbarten Zeitraums der Sollzinsbindung nach Ablauf des vereinbarten Zeitraums der Sollzinsbindung ist aus Sicht eines normal informierten, angemessen aufmerksamen und verständigen Verbrauchers, auf den abzustellen ist, hinreichend klar beschrieben. Weiterer Angaben bedurfte es nicht, insbesondere waren konkrete Angaben zur Höhe des Sollzinssatzes nach Ablauf der vereinbarten Zinsbindungsfrist bei Vertragsschluss nicht erforderlich (vgl.

OLG Köln, Hinweisbeschluss vom 25.10.2021, 12 U 37/21, 21 O 208/21, Ziffer 3.c); OLG Köln, Hinweisbeschluss vom 23.09.2021, 12 U 96/21, 21 O 172/21, Ziffer 2.d)). Die Beschwerdeführer tragen zwar richtig vor, dass, wenn der Verbraucherdarlehensvertrag mehrere Sollzinssätze vorsieht, die Angaben – Bedingungen, Zeitraum für die Anwendung, Art und Weise seiner Anpassung – für alle Sollzinssätze zu erteilen sind, Art. 247 § 3 Abs. 4 S. 1 und 3 EGBGB. Aus hiesiger Sicht (und insoweit anders als das OLG Köln in den oben zitierten Beschlüssen) wäre eine solche Angabe auch möglich; das zeigt bereits das von den Beschwerdeführern vorgelegte Beispiel eines Darlehensvertrags eines anderen Kreditinstituts. Im vorliegenden Fall allerdings ist für den Zeitraum nach Ablauf der Zinsbindungsfrist eine solche Angabe – also die Angabe von Bedingungen und Zeitraum für die Anwendung sowie Art und Weise der Anpassung des Sollzinssatzes – gerade nicht nach Art. 247 § 3 Abs. 4 S. 3 EGBGB erforderlich. Denn es sind in diesem Darlehensvertrag gerade nicht mehrere Sollzinssätze vorgesehen (Art. 247 § 3 Abs. 4 S. 3 EGBGB a.F.), sondern ein einziger – der für den Zeitraum der Zinsbindung vereinbarte Sollzinssatz. Für die Zeit danach existiert schlicht keine Vereinbarung zum Sollzinssatz. Eine solche Vereinbarung bahnen die Vertragsparteien vor Ablauf der Zinsbindungsfrist an; die Darlehensgeberin unterbreitet ein Angebot, die Darlehensnehmer können dieses annehmen oder ablehnen. Zudem haben die Darlehensnehmer ein Kündigungsrecht (s. Darlehensvertrages). Es ist also völlig offen, ob es zur Vereinbarung eines weiteren Sollzinssatzes kommen wird oder nicht; auch ist offen, ob ein solcher dann vereinbarter Sollzinssatz sich nach einem bestimmten Referenzzinssatz richten wird oder nicht. Es ist vielmehr ebenso möglich, dass ein von einem Referenzzinssatz unabhängiger Sollzinssatz vereinbart wird oder dass der Darlehensvertrag nach Ablauf der Zinsbindungsfrist durch eine von den Darlehensnehmern ausgesprochene Kündigung endet. Vor diesem Hintergrund kommt aus hiesiger Sicht der Zweck des Gesetzes – die Information des Verbrauchers darüber, wie für die Restlaufzeit ein Zinssatz berechnet werden wird, damit er diesen gegebenenfalls selbst ermitteln, das Gesamtangebot einschätzen und mit anderen Angeboten vergleichen kann – hier nicht zum Tragen. Denn diese Einschätzung des Angebots und ein Vergleichen mit anderen Angeboten wird der Verbraucher erst dann vornehmen können und müssen, wenn er vor Ablauf der Zinsbindungsfrist mit der Darlehensgeberin in Verhandlungen über die künftige Gestaltung des Sollzinssatzes tritt – dann kann er sich

entscheiden, ob er den Vertrag mit der Darlehensgeberin zu neuen Konditionen fortsetzt oder zu einem anderen Anbieter wechselt. Im Übrigen wäre die Aussagekraft einer Angabe, welcher Referenzzinssatz nach Ablauf der Zinsbindungsfrist herangezogen werden wird, ohnehin sehr begrenzt. Denn es ist äußerst schwierig einzuschätzen, wie ein bestimmter Referenzzinssatz nach Ablauf einer Zinsbindungsfrist (zum Beispiel: in zehn Jahren) aussehen wird. Eine in die Zukunft gerichtete Berechnung von zukünftigen Zinszahlungen wäre daher rein spekulativ und würde sich nicht zum Vergleich mit anderen Angeboten eignen.

Die beanstandete Vertragsklausel ist auch nicht wegen eines Verstoßes gegen das Äquivalenzprinzip unwirksam. Die Beschwerdeführer tragen zwar zu Recht vor, dass die Beschwerdegegnerin zum Ablauf der Zinsbindungsfrist diejenige ist, die dem Darlehensnehmer ein Angebot zu dem von ihr angebotenen Sollzinssatz unterbreitet. Die Darlehensnehmer sind jedoch nicht verpflichtet, dieses Angebot anzunehmen. Vielmehr können sie den Darlehensvertrag zum Ende des Sollzinsbindungszeitraumes kündigen. Die Beschwerdegegnerin kann also gerade nicht einen Zinssatz einseitig ändern, sondern lediglich den Darlehensnehmern ein Angebot machen, das diese annehmen oder ablehnen können – und es steht ihnen ein Kündigungsrecht zu. Daher ist hier ein Verstoß gegen das Äquivalenzprinzip nicht erkennbar.

- c) Schließlich musste die Beschwerdegegnerin die Beschwerdeführer nicht für jedes der drei unter dem Darlehensvertrag in Höhe von insgesamt 455.000,00 Euro aufgelisteten Darlehen eine eigene Widerrufsbelehrung erteilen. Anders als in einem der vom OLG Köln beurteilten Fälle (OLG Köln, Hinweisbeschluss vom 23.09.2021, 12 U 96/21, 21 O 172/21, Ziffer 1.b)) ist vorliegend zwar wohl von wenigstens zwei getrennten Darlehensverträgen – eines davon unterteilt in zwei buchungstechnisch getrennte Beträge – auszugehen, die in der Vertragsurkunde mit dem Gesamtbetrag von 455.000,00 Euro zusammengefasst sind. So sind die drei Unter-Darlehensbeträge zwar in einer einzigen Vertragsurkunde enthalten; lediglich für zwei der drei Beträge sind allerdings gleiche Konditionen für Rückzahlung und Abwicklung vereinbart. In Bezug auf den dritten Betrag (105.000,00 Euro, Darlehen Nummer 30111382339) gilt ein anderer Sollzinssatz (3,67 % p.a., im Gegensatz zu 3,16 % p.a. bei den anderen beiden

Darlehen), eine längere Sollzinsbindung (bis zum 30.11.2026, im Gegensatz zu einer Sollzinsbindung nur bis zum 30.11.2021 bei den anderen beiden Darlehen) und eine kurze Vertragslaufzeit (42 Jahre 2 Monate, im Gegensatz zu 45 Jahre 4 Monate bei den anderen beiden Darlehen). Auch wenn man von zwei rechtlich getrennt zu sehenden Darlehensverträgen ausgeht, genügt jedoch eine einheitliche Widerrufsbelehrung, wenn diese Darlehensverträge in einer einheitlichen Vertragsurkunde zusammengefasst sind (BGH, Beschluss vom 29.08.2017, XI ZR 318/16 mit weiteren Nachweisen).

Im Ergebnis hatten die Beschwerdeführer im Juni 2018 kein Widerrufsrecht, weil sie ordnungsgemäß über ihr Widerrufsrecht belehrt wurden und die Widerrufsfrist daher abgelaufen war.

Die Beschwerde ist nach alledem nicht begründet.

### Zahlungsdienste

Im Bereich der Zahlungsdienste bezogen sich die Schlichtungsanträge schwerpunktmäßig auf die Kündigung des Zahlungsdienstevertrags und die Sperrung des Zugangs zum Zahlungskonto. Weitere Schwerpunkte der Beschwerden waren die Erstattung von Zahlungen, die die Beschwerdeführer an betrügerisch tätige Anbieter geleistet hatten.

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



## Schlichtungsspruch

### Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Kontosperrung und -kündigung

Der Beschwerdeführer verlangt die Auszahlung des auf seinem gekündigten Zahlungskontos vorhandenen Restguthabens.

Seit September 2021 hatte der Beschwerdeführer ein Konto bei der Beschwerdegegnerin. Über dieses Konto wurden umfangreiche Zahlungen durchgeführt. Zahlungseingänge von verschiedenen Personen wurden an eine Zahlungsplattform oder an andere Firmen weitergeleitet.

Am 14.03.2022 sperrte die Beschwerdegegnerin das Konto. Zu diesem Zeitpunkt war auf dem Konto ein Guthaben in Höhe von 5.881,86 € vorhanden. Am 29.03.2022 erklärte die Beschwerdegegnerin die außerordentliche Kündigung des Kontos mit sofortiger Wirkung. Das Restguthaben wurde an den Beschwerdeführer nicht ausgezahlt. Zur Begründung wurde angeführt, dass noch Überprüfungen erforderlich seien.

Der Beschwerdeführer kritisiert die Sperrung seines Kontos und verlangt die Auszahlung seines Restguthabens. Die ihm erteilten Auskünfte hält er für völlig unzureichend.

Die Beschwerdegegnerin beruft sich darauf, dass wegen der ungewöhnlichen Transaktionen, die über das Konto durchgeführt wurden, zunächst Überprüfungen erforderlich seien, bevor das Restguthaben ausgezahlt werden kann.

### **Die Beschwerde ist in der Sache teilweise begründet.**

Mit der durch die Beschwerdegegnerin ausgesprochenen außerordentlichen Kündigung wurde das Vertragsverhältnis zwischen dieser und dem Beschwerdeführer beendet. Damit verbunden war die Sperrung des Kontos für weitere Transaktionen. Ob tatsächlich ein entsprechender Kündigungsgrund vorlag, d.h. die außerordentliche Kündigung als solche wirksam war, kann dahinstehen. Denn zum einen besteht keine Pflicht der Beschwerdegegnerin, dem Beschwerdeführer in ihrem Kündigungsschreiben den Kündigungsgrund mitzuteilen. Vielmehr ist es ausreichend, dass der wichtige Grund objektiv vorliegt (vgl. Urteil des OLG Zweibrücken, WM 1984, 1637).

Zum anderen wäre im Fall des Fehlens eines außerordentlichen Kündigungsgrundes die außerordentliche in eine ordentliche Kündigung umzudeuten (§ 140 BGB) gewesen, so dass spätestens mit Ablauf der ordentlichen Kündigungsfrist von zwei Monaten (§ 675h Abs. 2 BGB) das Vertragsverhältnis beendet worden wäre.

Aufgrund der Beendigung der Vertragsbeziehung steht dem Beschwerdeführer grundsätzlich ein Anspruch auf Auszahlung des auf dem Konto befindlichen Guthabens zu (§§ 700 Abs. 1, 488 ff. BGB). Dies ist allerdings nicht der Fall, sollten der Auszahlung des Restguthabens rechtliche Gründe entgegenstehen.

Verständlich ist, dass der Beschwerdeführer mit der Information und der Kommunikation mit der Beschwerdegegnerin unzufrieden ist. Die Beschwerdegegnerin hat nachvollziehbar vorgetragen, dass sie vorläufig aufgrund durchzuführender Kontrollen rechtlich an der Auszahlung des Guthabens gehindert war.

Sobald die einer Auszahlung entgegenstehenden Gründe nicht mehr vorliegen, ist die Beschwerdegegnerin allerdings verpflichtet, das Restguthaben unaufgefordert und kurzfristig an den Beschwerdeführer auszukehren.

Aufgrund des Zeitablaufs ist davon auszugehen, dass die erforderlichen Überprüfungen der Beschwerdegegnerin abgeschlossen sind. Sofern das Restguthaben noch nicht an den Beschwerdeführer ausgezahlt worden ist, muss dieses kurzfristig erfolgen, sofern keine behördlichen oder gerichtlichen Anordnungen die Auszahlung untersagen.

Die Beschwerde ist insoweit begründet, dass dem Beschwerdeführer ein Recht auf Auszahlung seines Guthabens des gekündigten Kontos zusteht.



## Schlichtungsspruch

### Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), nicht autorisierte Kartenverfügung

Der Beschwerdeführer verlangt von der Beschwerdegegnerin die Rückerstattung eines Betrages i. H. v. insgesamt EUR 2.138,16 für mehrere von ihm nicht initiierte Überweisungen zzgl. Verzugszinsen abzüglich des ihm bereits kulanztweise gezahlten Betrags i. H. v. EUR 1.050,00.

Der Beschwerdeführer unterhielt bei der Beschwerdegegnerin vom 30.05.2017 bis zum 23.09.2020 ein Girokonto. Über dieses Konto konnte der Beschwerdeführer im Online-Banking mittels eines eigenen TAN-Verfahrens verfügen. Bei diesem Verfahren wird dem Kunden nach der Eingabe des Überweisungsauftrags in dem durch ein Passwort geschützten Kundenportal eine TAN per SMS an die hinterlegte Mobilfunknummer übermittelt, die dann zur Autorisierung des Auftrags eingegeben werden muss. Eine Änderung der hinterlegten Mobilfunknummer ist nur möglich, wenn diese Änderung mit der bei der Kontoeröffnung von dem Kunden selbst vergebenen sechsstelligen Identifikationsnummer (sog. FIN), die ausschließlich bei der Autorisierung von Stammdatenänderung Verwendung findet, bestätigt wird.

Zweck dieses Kontos war nach Aussage des Beschwerdeführers der Handel mit Bitcoin, der über die Plattform bitcoin.de abgewickelt wurde. Am 10.07.2018 wurde die initial hinterlegte Mobilfunknummer des Beschwerdeführers geändert, was mittels TAN bestätigt wurde. Sodann wurden um 16:12 Uhr und um 16:14 Uhr zwei Überweisungen i. H. v. EUR 100,00 und EUR 2.000,00 veranlasst und jeweils mit TAN bestätigt. Begünstigte dieser Überweisungen war eine Frau B. K. Eine erneute Änderung der Mobilfunknummer erfolgte um 17:38 Uhr. Um 17:41 Uhr und 17:47 Uhr wurden zwei weitere Überweisungen über EUR 1,71 und EUR 2,74 mit den Verwendungszwecken „Änderung der Mobilfunknummer“ und „Testüberweisung“ veranlasst. Begünstigter dieser Überweisungen war ein Herr O. F. von bitcoin.de.

Am 23.07.2020 erklärte die Beschwerdegegnerin die ordentliche Kündigung der Vertragsbeziehung mit Wirkung zum 23.09.2020 und stellte die Kündigungserklärung in die Online-Nachrichtenbox des Beschwerdeführers ein.



Nachdem der Beschwerdeführer seit dem Jahr 2017 den Handel mit Bitcoin eingestellt hatte, wandte er sich im November 2020 nach einem erfolglosen Zugriffsversuch auf sein Konto an die Beschwerdegegnerin, die ihn auf die erfolgte Kündigung der Geschäftsbeziehung und die im Juli 2018 getätigten Überweisungen hinwies.

Der Beschwerdeführer erstattete wegen der o. g. Überweisungen am 28.01.2021 Strafanzeige.

Der Beschwerdeführer trägt vor, von diesen Transaktionen erst im Jahr 2020 erfahren zu haben. Im Jahr 2018 habe es einen Hackerangriff auf sein E-Mailkonto gegeben. Infolgedessen sei es Unbekannten gelungen, sich Zugang zu seinem Girokonto verschaffen und die Überweisungen durchzuführen. Deswegen habe er weder von den Änderungen der Mobilfunknummer, den Überweisungen noch der ordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses mit der Beschwerdegegnerin Kenntnis gehabt. Dies alles habe er erst erfahren, als er im Jahr 2020 nicht mehr auf sein zwischenzeitlich gekündigtes Konto zugreifen konnte und die Beschwerdegegnerin ihn auf die Kündigung hinwies. Die Testüberweisungen an bitcoin.de würden zudem nahelegen, dass ein zeitgleicher Versuch, auf das Konto bei bitcoin.de zuzugreifen, stattgefunden hätte.

Die Beschwerdegegnerin vertritt die Auffassung, dass die Überweisungsaufträge ordnungsgemäß autorisiert worden seien und dem Beschwerdeführer daher kein Anspruch auf Erstattung zustehe.

Dem Überweisungsauftrag sei eine Änderung der hinterlegten Mobilfunknummer vorausgegangen. Diese sei nur möglich, wenn der Änderungsauftrag im Konto angestoßen, dann durch Anklicken eines Verifizierungslinks in einer dem Kunden zugesandten E-Mail gestartet und sodann mit einer vom Kunden bei der Kontoeröffnung selbst vergebenen sechsstelligen Identifizierungsnummer bestätigt werde. Vor diesem Hintergrund bestehe ein Anscheinsbeweis, dass sowohl die Änderung der Mobilfunknummer als auch die beanstandeten Überweisungen vom Beschwerdeführer selbst veranlasst worden seien.

Sollte die Verfügung tatsächlich von einem Dritten vorgenommen worden sein, so habe der Beschwerdeführer den Schaden durch eine grob fahrlässige Pflichtverletzung verursacht, da er die personalisierten Sicherheitsmerkmale nicht vor unbefugtem Zugriff geschützt habe.

Zudem habe der Beschwerdeführer seine Mitwirkungspflichten aus dem Kontovertrag grob fahrlässig verletzt, wenn er die Verfügungen erst im November 2020, also über zwei Jahre nach deren Durchführung, beanstandete.

Die Beschwerdegegnerin hatte dem Beschwerdeführer am 18.08.2021 angeboten, zur Erledigung der Streitigkeit kulanzzhalber einen Betrag von EUR 1.050,00 an diesen ohne Anerkennung einer Rechtspflicht zu zahlen. Obwohl der Beschwerdeführer dieses Vergleichsangebot abgelehnt hatte, überwies die Beschwerdegegnerin am 15.11.2021 den Geldbetrag an ihn.

#### **Die Beschwerde ist in der Sache allerdings nicht begründet.**

Der Beschwerdeführer hat gegen die Beschwerdegegnerin zwar grundsätzlich einen Anspruch auf Erstattung der seinem Konto belasteten Überweisungsbeträge gemäß § 675u Satz 2 BGB, da die in Rede stehenden Überweisungen nicht von dem Beschwerdeführer autorisiert worden waren. Dieser Anspruch ist allerdings nach § 676b Abs. 2 BGB ausgeschlossen, da der Beschwerdeführer seinen Anspruch nicht innerhalb von 13 Monaten ab Belastung seines Kontos gegenüber der Beschwerdegegnerin geltend gemacht hat.

a) Nach § 675j Abs. 1 BGB liegt eine Autorisierung vor, wenn der Zahler dem Zahlungsvorgang zugestimmt hat. Beim Online-Banking erfolgt die Autorisierung von Überweisungsaufträgen vereinbarungsgemäß unter Verwendung der dem Beschwerdeführer von der Beschwerdegegnerin zur Verfügung gestellten personalisierten Sicherheitsmerkmale (vorliegend Passwort und TAN).

Zwischen den Beteiligten ist streitig, ob die Überweisungsaufträge von dem Beschwerdeführer selbst autorisiert wurden oder missbräuchlich von einem Dritten veranlasst worden sind.

Die Beschwerdegegnerin wird zwar anhand der Zugriffsprotokolle nachweisen können, dass eine Authentifizierung mittels der personalisierten Sicherheitsmerkmale (Passwort und TAN) erfolgt ist und der jeweilige Zahlungsvorgang ordnungsgemäß aufgezeichnet, verbucht sowie nicht durch eine Störung beeinträchtigt worden ist (§ 675w S. 1 BGB). Allerdings reicht ein solcher Nachweis für sich nicht aus um nachzuweisen, dass der Beschwerdeführer den jeweiligen Überweisungsauftrag autorisiert hat (vgl. § 675w S. 3 Nr. 1 BGB). Vielmehr sind zusätzlich sind die Umstände des Einzelfalls zu betrachten.

Die (unstreitigen) äußeren Umstände (zweimalige Änderung der hinterlegten Mobilfunknummer, kurze Zeitspanne zwischen dieser Änderung und der Freigabe der Überweisungsaufträge mittels einer TAN) sprechen eindeutig dagegen, dass der jeweilige Zahlungsvorgang von dem Beschwerdeführer selbst autorisiert worden ist. Für ihn bestand überhaupt keine Veranlassung, die hinterlegte Mobilfunknummer zweimal zu ändern und neue Nummern zu hinterlegen, auf die er ersichtlich keinen Zugriff hatte. Auch scheint es nicht plausibel, dass der Beschwerdeführer zwei Jahre verstreichen lässt, bevor er angeblich selbst veranlasste Überweisungen beanstandet. Überdies scheiterte der gleichzeitig erfolgte Versuch des Zugriffs auf bitcoin.de, da der dort geforderte Legitimationsnachweis durch die entsprechende Person nicht erbracht werden konnte.

Vielmehr ist davon auszugehen, dass sich ein Dritter die Zugriffsdaten für das Konto verschafft hat, die hinterlegte Mobilfunknummer geändert und die Überweisungen so dann mit Hilfe der an die neue Nummer übermittelten TAN freigegeben hat. Dies wird auch durch das laufende staatsanwaltschaftliche Ermittlungsverfahren gegen die Begünstigte zweier Überweisungen, Frau B. K., gestützt, bei der es sich nach Einschätzung der zuständigen Staatsanwaltschaft um eine sog. Finanzagentin handelte, die für die Täter das Geld auf ihrem Konto entgegennahm.

Da der Beschwerdeführer die Überweisungen damit nicht autorisiert hat, steht dem Beschwerdeführer grundsätzlich ein Anspruch auf Erstattung der seinem Konto belasteten Überweisungsbeträge zu.

- b) Entgegen der Auffassung der Beschwerdegegnerin liegt auch keine grob fahrlässige Verletzung der Sorgfaltspflichten zum Schutz der personalisierten Sicherheitsmerkmale durch den Beschwerdeführer vor.

Die Beschwerdegegnerin wirft dem Beschwerdeführer vor, er hätte seine gesetzliche Pflicht zum Schutz der personalisierten Sicherheitsmerkmale vor unbefugtem Zugriff (§ 675I Abs. 1 S. 1 BGB) grob fahrlässig verletzt. Sie schließt dies aus dem Umstand, dass bei der Änderung der Mobilfunknummer und der unmittelbar anschließenden Überweisung die personalisierten Sicherheitsmerkmale des Beschwerdeführers verwendet worden sind und ein Dritter sich neben der FIN auch die Zugangsdaten für das Konto und den privaten E-Mail-Account des Beschwerdeführers beschafft haben müsste.

Es gibt jedoch keinen Erfahrungssatz, wonach bei einem Missbrauch des Online-Banking bereits die korrekte Aufzeichnung der Nutzung eines Zahlungsinstruments und die beanstandungsfreie Prüfung der Authentifizierung für eine grob fahrlässige Pflichtverletzung des Zahlungsdienstnutzers sprechen. Auch bestehen beim Online-Banking – anders als bei der Nutzung von Zahlungskarten an Geldautomaten – keine Erfahrungssätze, die auf ein bestimmtes typisches Fehlverhalten des Zahlungsdienstnutzers hinweisen würden (vgl. Urteil des BGH vom 26.01.2016, Az. XI ZR 91/14). Die Vielzahl von Authentifizierungsverfahren, die sich zum Teil erheblich im Sicherheitskonzept und in dessen Ausgestaltung unterscheiden, können jeweils auf unterschiedliche Weise angegriffen werden, wozu wiederum verschiedene Pflichtverletzungen des Zahlungsdienstnutzers beitragen können.

Das genannte TAN-Verfahren ist bereits seit vielen Jahren auf unterschiedliche Weise angegriffen worden. So versuchen die Täter, die zur Authentifizierung verschickten SMS-Nachrichten umzuleiten oder abzufangen. Dabei wird auch Schadsoftware (sog. Trojaner) eingesetzt.

Die Beschwerdegegnerin kann sich daher nicht auf den sog. Beweis des ersten Anscheins stützen.

Auch hat sie keine Tatsachen vorgetragen, die insoweit ein grob fahrlässiges Verhalten des Beschwerdeführers belegen könnten. Der Beschwerdeführer hat seinen PC mit Sicherheitssoftware geschützt. Bloße Vermutungen, dass der Beschwerdeführer den Abgriff von Daten ermöglicht habe, da sich Dritte neben der FIN auch die Zugangsdaten für das Konto und den E-Mail-Account des Beschwerdeführers beschaffen konnten, reichen – wie oben ausgeführt – nicht aus. Die Beschwerdegegnerin ist insoweit in der Beweispflicht.

- c) Allerdings ist ein etwaiger Anspruch des Beschwerdeführers ausgeschlossen, da der Beschwerdeführer seinen Anspruch nicht innerhalb von 13 Monaten ab Belastung seines Kontos gegenüber der Beschwerdegegnerin geltend gemacht hat, sondern erst nach über zwei Jahren (vgl. Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr der Beschwerdegegnerin sowie § 676b Abs. 2 BGB).

Die Beschwerdegegnerin hat den Beschwerdeführer fristgerecht über die Belastungsbuchung informiert. Selbst wenn der Beschwerdeführer zu diesem Zeitpunkt nicht in der Lage gewesen wäre, auf sein Konto bzw. seine Nachrichtenbox zuzu-

greifen, ist die Beschwerdegegnerin durch Einstellen in die Nachrichtenbox des Beschwerdeführers ihren vertraglichen Pflichten hinreichend nachgekommen.

Gemäß AGB der Beschwerdegegnerin hat der Kunde Kontoauszüge, Wertpapierabrechnungen und Ertragnisaufstellungen, sonstige Abrechnungen, Anzeigen über die Ausführung von Aufträgen und Überweisungen sowie Informationen über erwartete Zahlungen und Sendungen (Avisé) auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit unverzüglich zu überprüfen und etwaige Einwendungen unverzüglich zu erheben, wobei Dokumente gemäß der Bedingungen für die Nutzung der Nachrichtenbox mit Einstellung in die Nachrichtenbox als zugegangen gelten.

Der Beschwerdeführer hat nach eigenen Angaben in dem Zeitraum von 2017 bis 2020 nicht mehr auf sein Konto bzw. seine Nachrichtenbox zugegriffen und ist den vorstehenden Anforderungen somit nicht nachgekommen. Hätte sich der Beschwerdeführer hingegen vertragsgemäß verhalten und regelmäßig seine Umsätze und Nachrichten abgefragt, wären ihm sowohl die beanstandeten Vorgänge als auch ein ggf. nicht mehr möglicher Zugriff auf sein Konto umgehend aufgefallen.

d) Vor diesem Hintergrund erachtet die Unterzeichnerin die von der Beschwerdegegnerin erbrachte kulanztweise Zahlung von EUR 1.050,00 als ausreichend zur Erledigung des Rechtsstreits.

## Schlichtungsspruch

### Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Kontoführungsentgelt

Der Beschwerdeführer begehrt von der Beschwerdegegnerin die Erstattung von Kontoführungsentgelten für den Zeitraum von 2010 bis 2020 in Höhe von 1002,00 € zuzüglich Herausgabe gezogener Nutzungen in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz ab Belastung der jeweiligen Entgelte.

Der Beschwerdeführer unterhält seit vielen Jahren ein Girokonto bei der Beschwerdegegnerin. In der Zwischenzeit hat die Beschwerdegegnerin mehrmals die Entgelte für die Kontoführung erhöht. Eine ausdrückliche Zustimmung zu den Erhöhungen der Entgelte hat der Beschwerdeführer nicht erklärt.



Mit Schreiben vom 07.02.2022 verlangte der Beschwerdeführer unter Berufung auf das BGH-Urteil vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) von der Beschwerdegegnerin die Erstattung der zwischen dem 01.01.2010 und dem 31.12.2020 gezahlten Kontoführungsentgelte zuzüglich einer Verzinsung von 5 % über dem jeweiligen Basiszinsatz. Er gehe davon aus, dass er bei der Eröffnung des Kontos keine Kontoführunggebühren zahlen musste. Der Beschwerdeführer ist der Auffassung, die Einführung der Entgelte sowie deren Erhöhung seien unwirksam gewesen, da er nicht ausdrücklich zugestimmt habe.

Die Beschwerdegegnerin erstattete dem Beschwerdeführer daraufhin einen Betrag i. H. v. EUR 9,00 für das Jahr 2020. Sie ist der Auffassung, dass der Beschwerdeführer der Änderung von Entgelten durch konkludentes Verhalten zugestimmt habe, weil die Änderung von Entgelten nicht innerhalb von drei Jahren beanstandet worden sei. Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs habe dieses zur Folge, dass die Entgeltänderung zum 01.01.2016 und die vorherigen Änderungen wirksam geworden seien. Außerdem beruft sie sich auf die Einrede der Verjährung.

#### **Die Beschwerde ist in der Sache begründet.**

- a) Der Beschwerdeführer hat nach § 812 Abs. 1 BGB grundsätzlich einen Anspruch auf Erstattung der an die Beschwerdegegnerin gezahlten Kontoführungsentgelte.
  - aa) Die jeweilige Einführung und Erhöhung der Entgelte 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“ (BGH am angegebenen Ort, Rz. 38).

Die Beschwerdegegnerin konnte daher die Einführung und Erhöhung von Entgelten nicht auf die von ihr verwendete und vom BGH für unwirksam erklärte Klausel stützen. Folglich konnte sie das Schweigen des Beschwerdeführers auf die jeweiligen Mitteilungen nicht als Zustimmung zu diesen Änderungen werten. Sie hätte vielmehr eine ausdrückliche Zustimmung des Beschwerdeführers einholen müssen.

- bb) Entgegen der Auffassung der Beschwerdegegnerin steht dem Anspruch auf Erstattung 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 Weltmarktpreisen beschaffen müssen. Rückforderungen auf Grundlage von Preisen bei Vertragsschluss hätten diese 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 Warentest“ unter [Sparkassen- und Bankgebühren – Erstattung rechtswidriger Erhöhungen – Stiftung Warentest](#)).

Denn 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 einschränkungslose Regelung von Änderungen Allgemeiner Geschäftsbedingungen mittels Zustimmungsfiktion im Falle einer fehlenden fristgerechten Ablehnung gerade nicht rechtfertigen (BGH Az. XI ZR 26/20, Randziffern 31 ff., 34 ff.).

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 ihr zu viel gezahlten Entgelte zusteht.

- cc) Entgegen der Auffassung der Beschwerdegegnerin ist der Rückforderungsanspruch auch nicht verjährt.

Die regelmäßige Verjährungsfrist beträgt nach § 195 BGB drei Jahre. Diese beginnt nach § 199 Abs. 1 BGB grundsätzlich mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Gläubiger von den den Anspruch begründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste.

Der BGH hat sich in seinem Urteil vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) nicht zur Frage der Verjährung von Rückforderungsansprüchen in Bezug auf aufgrund unwirksamer Klauseln gezahlter Kontoführungsentgelte geäußert. Insbesondere die Frage, wann diesbezüglich die Verjährungsfrist beginnt, ist also in Deutschland noch nicht höchstrichterlich entschieden. Zum Teil vertreten Stimmen in der Literatur, dass Ansprüche auf Rückerstattung zu viel gezahlter Entgelte der Regelverjährung von drei Jahren unterliegen und diese Verjährungsfrist mit dem jeweiligen Bezahlen der Gebühren (d.h. der Kontobelastung durch die Bank) zu laufen beginne. Auf die rechtlich zutreffende Einschätzung des Kunden komme es nicht an; die Kenntnis der den Anspruch begründenden Tatsachen reiche aus (vgl. Omlor, NJW 2021, 2243, 2248).



Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat allerdings in einem Urteil zu einem anderen Sachverhalt – es ging um die Missbräuchlichkeit von Klauseln in Hypothekendarlehensverträgen, die auf eine Fremdwährung lauteten (EuGH, Urteil vom 10. Juni 2021, Aktenzeichen C-776/19 bis C-782/19) – ausgeführt, dass die Verjährungsfrist in Bezug auf die Erstattungsforderung des Verbrauchers nicht beginnen dürfe, solange Verbraucher nicht erkennen konnten, dass die Klausel missbräuchlich war und sie folglich ein Recht auf Erstattung haben (vgl. Rz. 43-47).

Diese Rechtsprechung des EuGH lässt sich auf den vorliegenden Sachverhalt übertragen. Auch hier lag eine missbräuchliche Klausel vor – diejenige zur Änderung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch Zustimmungsfiktion – und auch hier konnten die Verbraucher nicht erkennen, dass die Klausel unwirksam war und sie folglich ein Recht auf Erstattung haben.

Vor diesem Hintergrund begann die dreijährige Verjährungsfrist des § 195 BGB vorliegend erst, als der Beschwerdeführer erkennen konnte, dass die Klausel unwirksam war. Dies dürfte nach dem BGH-Urteil vom 27. April 2021 der Fall gewesen sein.

In Bezug auf die Rückforderungsansprüche des Beschwerdeführers greift die Verjährungshöchstfrist von zehn Jahren nach § 199 Abs. 4 BGB. Der Beschwerdeführer konnte daher im Dezember 2021 nur Rückforderungsansprüche für die vergangenen zehn Jahre gegen die Beschwerdegegnerin geltend machen. Ansprüche aus dem Jahr 2010 waren bereits verjährt. Die Höhe der Ansprüche muss insoweit neu berechnet werden.

- b) Der Beschwerdeführer hat außerdem nach § 818 Abs. 1 BGB einen Anspruch gegen die Beschwerdegegnerin auf Herausgabe der gezogenen Nutzungen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz ab Belastung der jeweiligen Gebühren (vgl. u. a. BGH-Urteil vom 7. Juni 2011, Az. XI ZR 212/10).

Die Beschwerde ist nach alledem in der Sache begründet.



## Schlichtungsspruch

### Zahlungsdienstevertrag (Debitkarte), nicht autorisierte Kartenverfügung

Die Beschwerdeführerin begehrt von der Beschwerdegegnerin

- die Rückerstattung dreier im Juli 2021 durchgeführter Kartentransaktionen in Höhe von zwei Mal 616,- Euro und einmal 615,- Euro, insgesamt 1847,- Euro,
- die Klärung unterschiedlicher Kontodokumentationen und die Wiederherstellung des richtigen positiven Kontostandes
- die Wiederaufnahme des Kontoführungsvertrages mit der Beschwerdegegnerin.

Am 13. Dezember 2016 eröffnete die Beschwerdeführerin ein Standard-Konto bei der Beschwerdegegnerin. Dieses beinhaltete auch eine Debit-Mastercard.

Am 19. Juli 2021 wurden mit den Daten der Debit-Mastercard (im Folgenden: die Kreditkarte) der Beschwerdeführerin drei Zahlungen an eine Überweisungsplattform beauftragt, in Höhe von zwei Mal 616,- Euro und einmal 615,- Euro.

Die Beschwerdeführerin wollte an diesem Tag eine Tasche bei ebay Kleinanzeigen kaufen, die 616,- Euro kostete, und diese über die „sicher bezahlen“-Funktion bei ebay mit ihrer Kreditkarte bezahlen. Bei der „Sicher bezahlen“-Funktion von ebay wird der vom Käufer für den Kauf über ebay zu zahlende Betrag zunächst an den Zahlungsdienstleister Online Payment Platform (OPP) gezahlt. Hier wird das Geld zunächst verwahrt und an den Verkäufer dann ausgezahlt, sobald der Käufer den Erhalt der Ware bestätigt. OPP ist eine niederländische BV (niederländische Gesellschaft mit beschränkter Haftung, in Vielem vergleichbar der deutschen GmbH) und verfügt über eine Zahlungsdienstleister-Lizenz der niederländischen Zentralbank.

Während des Bezahlvorgangs gab die Beschwerdeführerin einmal ihre Kreditkartennummer und die dreistellige Sicherheitsnummer ein. Als sie dabei Unregelmäßigkeiten bemerkte und dann feststellte, dass ihr drei Zahlungen (in Höhe von zwei Mal 616,- Euro und einmal 615,- Euro) angezeigt wurden, schrieb sie unmittelbar danach der Beschwerdegegnerin per E-Mail, sie sei Opfer eines Betruges geworden, und bat

um Sperrung aller Zahlungen und Rückabwicklung der drei erwähnten Zahlungen. Außerdem sperrte sie sofort die Kreditkarte über die Banking-App. Diese Sperrung führte die Beschwerdegegnerin am 23. Juli 2021 aus.

Nachdem die Beschwerdeführerin der Beschwerdegegnerin an den darauffolgenden Tagen erneut per E-Mail mitteilte, dass drei Zahlungen von ihrem Konto nicht autorisiert vorgenommen worden seien und die Beschwerdegegnerin sie darauf hinwies, dass sie die Transaktionen in der Banking-App selbst reklamieren könne, tat die Beschwerdeführerin dies am 24. Juli 2021 und gab dabei im Reklamationsformular an, die Zahlungen seien nicht von ihr autorisiert worden.

Am 28. Juli 2021 informierte die Beschwerdegegnerin die Beschwerdeführerin darüber, dass ihre Reklamationen wegen nicht autorisierter Zahlungen von Mastercard abgelehnt worden seien, da alle drei Zahlungen durch das 3D-Secure-Verfahren in der Banking-App bestätigt worden seien.

In der Folgezeit fand mehrfacher Kontakt zwischen den Beteiligten statt: Die Beschwerdeführerin verlangte weiterhin die Rückbuchung der drei Transaktionen, sie legte einen Polizeibericht sowie eine Nachricht von ebay vor, in der vermutet wurde, dass die Beschwerdeführerin Opfer von Phishing geworden sei.

Am 1. Oktober 2021 wurde der Betrag von insgesamt 1.847,- Euro dem Bankkonto der Beschwerdegegnerin als vorläufige Erstattung der reklamierten Kartenzahlungen gutgeschrieben. Grund für diese vorläufige Erstattung war offenbar, dass Mastercard die drei Transaktionen nun nicht mehr als Reklamationsfall wegen nicht erfolgter Autorisierung – die sie bereits mit Hinweis auf das durchgeführte Sicherheits-Verfahren abgelehnt hatte –, sondern als Reklamationsfall wegen nicht erhaltener Ware behandelte.

Am 29. Oktober 2021 wurde der Betrag von 615,- Euro und am 30. Oktober 2021 der Betrag von zwei Mal 616,- Euro vom Bankkonto der Beschwerdeführerin erneut abgebucht. Grund dafür war, dass der Händler – die Überweisungsplattform – der Erstattung widersprach.

Zwischen dem 1. und dem 28. November 2021 verlangte die Beschwerdeführerin mehrfach die Rückbuchung dieses Betrages und legte weitere Informationen vor (u.a. einen Polizeibericht), die von Mastercard zur Bearbeitung des Anliegens angefordert worden waren.

Am 6. Dezember 2021 informierte die Beschwerdegegnerin die Beschwerdeführerin darüber, dass die Zahlungsreklamationen von Mastercard endgültig abgelehnt worden seien. Grund dafür sei, dass die Beschwerdeführerin die Überweisungsplattform genutzt habe, um nicht gelieferte Ware zu bezahlen. Die Dienstleistung dieser Überweisungsplattform bestehe allerdings darin, Gelder vom Absender an den Empfänger zu übermitteln, sobald eine Freigabe vom Absender vorliege. Wozu die Gelder vom Empfänger nach Abschluss der Transaktion verwendet werden würden, liege nicht im Verantwortungsbereich der Überweisungsplattform. Da vorliegend die Transaktionen von der Überweisungsplattform ordnungsgemäß bearbeitet worden seien, könne der Betrag nicht zurückgebucht werden.

Das Konto der Beschwerdeführerin befand sich nach den erneuten Abbuchungen Ende Oktober 2021 im Minus. Die Beschwerdegegnerin forderte die Beschwerdeführerin zum Ausgleich ihres Kontostandes auf. Die Beschwerdeführerin forderte erneut und mehrfach die Gutschrift der drei Abbuchungen. Am 12. Januar 2022 kündigte die Beschwerdegegnerin das Konto der Beschwerdeführerin außerordentlich mit sofortiger Wirkung. Das Konto der Beschwerdeführerin wurde am 17. Januar 2022 geschlossen.

Im Rahmen des vorliegenden Schlichtungsverfahrens monierte die Beschwerdeführerin, die ihr übermittelten Papier-Kontoauszüge stimmten mit den Online-Kontoauszügen, die sie in der Banking-App einsehen konnte, nicht überein, und forderte von der Beschwerdegegnerin die Übersendung der Kontoauszüge für die gesamte Dauer der Vertragsbeziehung. Diese Aufforderung wurde von der Beschwerdegegnerin zunächst übersehen; nach einer Nachfrage durch diese Schlichtungsstelle hat die Beschwerdegegnerin der Beschwerdeführerin die Kontoauszüge per Post übersandt.

Die Beschwerdeführerin trägt vor, sie habe alle drei Transaktionen nicht autorisiert. Sie habe keinerlei Zahlungen in der Banking-App bestätigt. Zwar habe sie im Rahmen des Bezahlvorgangs bei Ebay (unter Verwendung der „sicher bezahlen“-Funktion) einmal ihre Kreditkartennummer und die dreistellige Sicherheitsnummer eingegeben; bereits bei dieser ersten Buchung habe es sich jedoch um Phishing gehandelt. Sie sei sofort auf eine phishing-Seite geleitet worden und sei nie bei ebay „sicher zahlen“ gewesen. Sehr schnell nach der Transaktion habe sie den Betrug bemerkt, innerhalb von Minuten den Fall per E-Mail gemeldet und um Sperrung aller drei Zahlungen und Rückabwicklung derselben gebeten.

Die Beschwerdeführerin trägt weiter vor, sie habe niemals eine Überweisungsplattform genutzt. Sie sei ihr völlig unbekannt gewesen; sie nutze als einzige Bezahlplattform PayPal und stehe neuen Bezahlformen grundsätzlich skeptisch gegenüber.

Schließlich weist die Beschwerdeführerin darauf hin, dass ihr Konto auf Guthabenbasis geführt worden sei; Überziehungen seien danach gerade nicht zulässig gewesen. Das Konto hätte daher niemals ins Minus kommen können; die Beschwerdegegnerin hätte sämtliche Transaktionen, die das Konto ins Minus bringen könnten, ablehnen müssen. Dies habe sie bei einigen Abbuchungsversuchen auch getan, nicht aber bei der erneuten Abbuchung der drei Beträge am 30. Oktober 2021.

Die Beschwerdegegnerin erwidert, eine Rückbuchung wegen nicht autorisierter Transaktionen sei nicht möglich, da die drei Zahlungen mittels 3D-Secure-Verfahren autorisiert worden seien. Eine Rückbuchung wegen nicht erhaltener Ware sei ebenfalls nicht möglich, da – wie oben ausgeführt – die Überweisungsplattform die von ihr durchzuführende Dienstleistung, das Übermitteln von Geldern vom Absender an den Empfänger, ordnungsgemäß erbracht habe.

**Die Beschwerde ist in der Sache teilweise begründet.**

**A. Anspruch auf Erstattung der drei belasteten Beträge in Höhe von zwei Mal 616,- Euro und einmal 615,- Euro, insgesamt 1847,- Euro**

a) Ein Zahler hat gegen seinen Zahlungsdienstleister grundsätzlich einen Anspruch auf Erstattung der seinem Konto belasteten Beträge gemäß § 675u Satz 2 BGB, wenn die in Rede stehende Zahlung nicht vom Zahler autorisiert worden war.

Nach § 675j Abs. 1 BGB liegt eine Autorisierung vor, wenn der Zahler dem Zahlungsvorgang zugestimmt hat. Bei Zahlungen mit der Debit-Mastercard kann die Autorisierung von Zahlungsaufträgen im 3D-Secure-Verfahren erfolgen, konkret über eine Bestätigung, die der Zahler in der (passwortgesicherten) Banking-App vorzunehmen hat und zu der ihn eine Push-Nachricht in seiner Banking-App auffordert.

Zwischen den Beteiligten ist streitig, ob die Zahlungsaufträge von der Beschwerdeführerin autorisiert wurden. Die Beschwerdeführerin trägt vor, sie habe niemals eine Zahlung an die Überweisungsplattform autorisiert. Auch ist zwischen den Beteiligten streitig, ob die Zahlungen in der Banking-App bestätigt wurden. Die

Beschwerdegegnerin trägt dies vor, die Beschwerdeführerin bestreitet es: Sie habe keinerlei Zahlungen in der Banking-App bestätigt.

Für die Autorisierung der Zahlungen ist die Beschwerdegegnerin beweispflichtig, § 675w BGB.

Die Beschwerdegegnerin kann zwar anhand der Zugriffsprotokolle nachweisen, dass eine Authentifizierung mittels der personalisierten Sicherheitsmerkmale im 3D-Secure-Verfahren erfolgt ist und der jeweilige Zahlungsvorgang ordnungsgemäß aufgezeichnet, verbucht sowie nicht durch eine Störung beeinträchtigt worden ist (§ 675w S. 1 BGB). Allerdings reicht ein solcher Nachweis für sich nicht aus, um nachzuweisen, dass die Beschwerdeführerin die jeweilige Kartenzahlung autorisiert hat (vgl. § 675w S. 3 Nr. 1 BGB).

Stattdessen kann sich ein Zahlungsdienstleister nach herrschender Meinung gegenüber dem Zahler unter bestimmten Voraussetzungen zum Nachweis der streitigen Autorisierung auf einen Beweis des ersten Anscheins berufen.

Ein solcher Anscheinsbeweis für eine Autorisierung ist nach Auffassung des Bundesgerichtshofs grundsätzlich auch bei Online-Zahlungen zulässig. Allerdings muss hierzu der Zahlungsdienstleister neben der Dokumentation der Authentifizierung auch ein praktisch nicht zu überwindendes, im konkreten Einzelfall ordnungsgemäß angewendetes und fehlerfrei funktionierendes Sicherheitssystem darlegen. Dabei muss er auch unter Berücksichtigung sich ständig ändernder Angriffsszenarien darlegen, dass das System im Zeitpunkt des Zahlungsvorgangs ein ausreichendes Sicherheitsniveau hatte (vgl. im Einzelnen Bundesgerichtshof, Urteil vom 26.1.2016 – XI ZR 91/14, Rz. 41).

Es gibt noch keine Aussage des Bundesgerichtshofs, ob das 3D-Secure-Verfahren als praktisch nicht zu überwindendes Verfahren einzustufen ist. Im vorliegenden Fall bedürfte es daher der Einschätzung eines Sachverständigen, ob das 3D-Secure-Verfahren in der hier angewandten Variante praktisch nicht zu überwinden war, im konkreten Einzelfall ordnungsgemäß angewendet wurde und fehlerfrei funktionierte. Da im vorliegenden Schlichtungsverfahren keine Beweisaufnahme stattfindet, kann ein solches Gutachten eines Sachverständigen allerdings bedauerlicherweise nicht eingeholt werden.

Vor diesem Hintergrund muss hier offenbleiben, ob im vorliegenden Fall der Anscheinsbeweis angewandt werden kann.

Käme der Anscheinsbeweis nicht zur Anwendung, bliebe es bei der oben genannten Grundregel, dass die Beschwerdegegnerin die Autorisierung durch die Beschwerdeführerin zu beweisen hätte und der Nachweis der Authentifizierung sowie des ordnungsgemäß aufgezeichneten, gebuchten und nicht beeinträchtigten Zahlungsvorgangs für sich dafür nicht ausreichen würde. Da die Beschwerdegegnerin die Autorisierung nicht bewiesen hat, würden die drei hier streitigen Zahlungen als nicht autorisiert gelten.

Käme der Anscheinsbeweis zur Anwendung, gälte Folgendes: Die Grundsätze des Anscheinsbeweises begründen weder eine zwingende Beweisregel noch eine Beweisvermutung und auch keine Beweislastumkehr zulasten einer Partei. Ein Anscheinsbeweis wird vielmehr bereits dadurch erschüttert, dass der Prozessgegner atypische Umstände des Einzelfalles darlegt und im Falle des Bestreitens Tatsachen nachweist, die die ernsthafte, ebenfalls in Betracht kommende Möglichkeit einer anderen Ursache nahelegen (Bundesgerichtshof, Urteil vom 26.1.2016, Az. XI ZR 91/14, Rz. 24 mit weiteren Nachweisen). So kann zur Erschütterung des Anscheinsbeweises die Darlegung und gegebenenfalls der Nachweis aller und damit auch außerhalb des technischen Zahlungsvorgangs liegender Tatsachen genügen, die die ernsthafte Möglichkeit eines Missbrauchs nahelegen (BGH, am angegebenen Ort, Rz. 29). Nach hiesiger Auffassung hat die Beschwerdeführerin hier mehrere Umstände dargelegt, die die ernsthafte Möglichkeit eines Missbrauchs nahelegen:

- Sofortige Reklamation der drei Zahlungen unmittelbar danach (also nicht etwa erst später, wo man vermuten könne, es gehe in Wirklichkeit nicht um die fehlende Autorisierung der Zahlungen, sondern um nicht gelieferte Ware oder sonstige Konflikte mit dem Vertragspartner der Beschwerdeführerin),
- Vorlage eines Polizeiberichts,
- Vorlage eines Schreibens von ebay, in dem vermutet wird, dass die Beschwerdeführerin Opfer von Phishing geworden sei. Darüber hinaus bestätigt ein Bericht auf der ebay Kleinanzeigen-Website, dass Phishing-Angriffe auf Zahlungsdaten auf ebay Kleinanzeigen vorkommen.

- Einleuchtende Aussage der Beschwerdeführerin, sie habe niemals die betreffende Überweisungsplattform genutzt. Dies wird durch die von der Beschwerdeführerin vorgelegten Kontoauszüge bestätigt, in denen tatsächlich außer den drei streitigen Transaktionen nicht ein einziges Mal die Plattform als Zahlungsempfängerin auftaucht.

Vor diesem Hintergrund würde hier – würde der Anscheinsbeweis zur Anwendung kommen – der Anscheinsbeweis als erschüttert angesehen mit der Folge, dass die Beschwerdegegnerin den Beweis der Autorisierung der drei Zahlungen zu führen hätte.

Im Ergebnis kann daher hier offenbleiben, ob die Grundsätze des Anscheinsbeweises angewendet werden können. In beiden Fällen (Anwendung Anscheinsbeweis ja oder nein) ist hier im Ergebnis die Beschwerdegegnerin beweispflichtig für die Autorisierung der drei Zahlungen. Da die Beschwerdegegnerin die Autorisierung nicht bewiesen hat, werden die drei hier streitigen Zahlungen hier als nicht autorisiert gewertet.

- b) Der Vollständigkeit halber – die Beteiligten haben sich dazu nicht geäußert – sei darauf hingewiesen, dass keine grob fahrlässige Verletzung der Sorgfaltspflichten zum Schutz der personalisierten Sicherheitsmerkmale durch die Beschwerdeführerin angenommen werden kann.

Man könnte argumentieren, die Beschwerdeführerin hätte ihre gesetzliche Pflicht zum Schutz der personalisierten Sicherheitsmerkmale vor unbefugtem Zugriff (§ 675I Abs. 1 S. 1 BGB) grob fahrlässig verletzt. Denn sie müsse ihre Authentifizierungsinstrumente, die für die Autorisierung einer Zahlung über das 3D-Secure-Verfahren erforderlich sind (das Endgerät selbst (Besitzelement), das Passwort für den Zugang zum Endgerät, das Passwort für die Banking-App) an Dritte weitergegeben haben. Es gibt jedoch – anders als bei missbräuchlichen Zahlungen mit Zahlungskarte unter Verwendung einer Geheimnummer (PIN), wo nach herrschender Meinung ein Anscheinsbeweis dafür gilt, dass der Karteninhaber die Nummer auf der Karte notiert oder mit dieser gemeinsam verwahrt hat und damit im Ergebnis eine Sorgfaltspflichtverletzung begangen hat – keinen Erfahrungssatz, wonach bei einem Missbrauch im Rahmen einer Online-Zahlung bereits die korrekte Aufzeichnung der Nutzung eines Zahlungsinstrumentes und die beanstandungsfreie Prüfung der Authentifizierung für eine grob fahrlässige Pflichtverletzung des Zahlungsdienst-



nutzers sprechen. Auch bestehen bei Online-Zahlungen keine Erfahrungssätze, die auf ein bestimmtes typisches Fehlverhalten des Zahlungsdienstnutzers hinweisen würden (vgl. das oben genannte Urteil des BGH vom 26.01.2016, Az. XI ZR 91/14). Die Vielzahl von Authentifizierungsverfahren, die sich zum Teil erheblich im Sicherheitskonzept und in dessen Ausgestaltung unterscheiden, können jeweils auf unterschiedliche Weise angegriffen werden, wozu wiederum verschiedene Pflichtverletzungen des Zahlungsdienstnutzers beitragen können.

Die Beschwerdegegnerin könnte sich daher in Bezug auf eine Sorgfaltspflichtverletzung nicht auf den Beweis des ersten Anscheins stützen, zumal die Anwendbarkeit des sog. Anscheinsbeweis, wie unter a) ausgeführt, beim 3D-Secure-Verfahren nicht geklärt werden kann. Auch hat sie keine Tatsachen vorgetragen, die insoweit ein grob fahrlässiges Verhalten der Beschwerdeführerin belegen könnten.

- c) Vor dem Hintergrund der Ausführungen unter a) und b) hat die Beschwerdeführerin gegen die Beschwerdegegnerin einen Anspruch auf Erstattung der ihrem Konto belasteten Beträge in Höhe von zwei Mal 616,- Euro und einmal 615,- Euro, insgesamt 1847,- Euro nach § 675u Satz 2 BGB.

Auf die Ausführungen der Beschwerdegegnerin dazu, dass eine Reklamation wegen nicht erfolgter Warenlieferung nicht möglich sei, kommt es daher nicht mehr an.

## **B. Klärung unterschiedlicher Kontodokumentationen und Wiederherstellung des richtigen Kontostandes**

- a) Unterschiedliche Kontodokumentationen

Im Rahmen des vorliegenden Schlichtungsverfahrens monierte die Beschwerdeführerin, die ihr übermittelten Papier-Kontoauszüge stimmten mit den Umsätzen, die sie in der Banking-App einsehen konnte, nicht überein, und forderte von der Beschwerdegegnerin die Übersendung der Kontoauszüge für die gesamte Dauer der Vertragsbeziehung. Inzwischen hat die Beschwerdegegnerin der Beschwerdeführerin die Kontoauszüge per Post übersandt.

Hier gilt es zu unterscheiden zwischen einem Kontoauszug – sei es in Papier- oder in digitaler Form, wie man ihn auch online abrufen kann – und der Darstellung der Kontoumsätze im Online-Banking oder in der Banking-App. Allein der Kontoauszug (sei es in Papier- oder in digitaler Form) ist entscheidend und rechtlich verbindlich.

Die Beschwerdegegnerin hat auf Nachfrage erläutert, die optische Darstellung der Umsätze in der Banking-App (das ist nicht der Kontoauszug) diene ausschließlich der besseren Nachvollziehbarkeit für den Kunden. Teilweise könne es zu Abweichungen zwischen dem in der Banking-App in der Umsatzübersicht dargestellten und dem auf dem Kontoauszug ersichtlichen Kontostand kommen. Dies sei dem Umstand geschuldet, dass einige Transaktionen, bei denen es sich überwiegend um Rückerstattungen handelt, mit gewisser Verzögerung in der Banking-App optisch dargestellt werden. Die Beschwerdeführerin wird daher auf die ihr von der Beschwerdegegnerin übersandten Kontoauszüge verwiesen.

- b) Buchungen, obwohl das Konto der Beschwerdeführerin auf Guthabenbasis geführt wurde und nach den Buchungen einen negativen Saldo aufwies

Die Beschwerdeführerin trägt wie oben ausgeführt vor, ihr Konto sei auf Guthabenbasis geführt worden; Überziehungen seien danach gerade nicht zulässig gewesen. Das Konto hätte daher niemals ins Minus kommen können; die Beschwerdegegnerin hätte sämtliche Transaktionen, die das Konto ins Minus bringen könnten, ablehnen müssen. Dies habe sie bei einigen Abbuchungsversuchen auch getan, nicht aber bei der erneuten Abbuchung der drei Beträge am 29. und 30. Oktober 2021.

Hierzu ist darauf hinzuweisen, dass nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beschwerdegegnerin für das Girokonto vom Kunden initiierte Zahlungstransaktionen, die über das auf dem Konto vorhandene Guthaben hinausgehen, von der Beschwerdegegnerin zurückgewiesen werden können – nicht aber zurückgewiesen werden müssen. Ob eine Transaktion zurückgewiesen wird, liegt also im Ermessen der Beschwerdegegnerin. Für den Fall einer von der Beschwerdegegnerin zugelassenen Überziehung in dem Fall, dass Überziehungen grundsätzlich nicht zulässig sind, berechnet die Bank Kontoüberziehungszinsen, die sich von (in einem Überziehungskreditvertrag) vereinbarten Überziehungszinsen unterscheiden. Überziehungen sind also auch im Falle eines auf Guthabenbasis geführten Girokontos grundsätzlich möglich, wenn die Bank sie zulässt und nicht zurückweist.

Im vorliegenden Fall ging es bei den Buchungen am 29. und 30. Oktober 2021 ohnehin nicht um von der Beschwerdeführerin initiierte Zahlungen, sondern um Rückbuchungen zuvor vorläufig erstatteter Beträge. Auch solche Buchungen kann und darf die Beschwerdegegnerin bei einem auf Guthabenbasis geführten Konto durchführen; vorliegend erfolgten diese allerdings, wie oben ausgeführt, unge-

rechtfertigter Weise, da die Zahlungen durch die Beschwerdeführerin nicht autorisiert worden waren (dazu siehe oben unter A.).

### **C. Wiederaufnahme des Kontoführungsvertrages mit der Beschwerdegegnerin**

Das Vertragsverhältnis zwischen Beschwerdeführerin und Beschwerdegegnerin ist beendet.

Ob die außerordentliche Kündigung als solche wirksam war, ob also tatsächlich ein Grund für eine außerordentliche Kündigung vorlag, kann dahinstehen. Denn selbst im Fall des Fehlens eines außerordentlichen Kündigungsgrundes wäre die außerordentliche in eine ordentliche Kündigung umzudeuten gewesen (§ 140 BGB), so dass spätestens mit Ablauf der ordentlichen Kündigungsfrist von zwei Monaten (§ 675h Abs. 2 BGB) das Vertragsverhältnis im März 2022 beendet worden wäre. Das Vertragsverhältnis zwischen den Beteiligten besteht nicht mehr und die Beschwerdeführerin hat keinen Anspruch gegen die Beschwerdegegnerin, einen neuen Kontoführungsvertrag mit ihr abzuschließen. Ein solcher neuer Vertragsabschluss liegt wegen des Grundsatzes der Vertragsfreiheit im Ermessen der Beschwerdegegnerin.



## Schlichtungsspruch

### Zahlungsdienstevertrag (Kreditkarte), Rückbuchung einer Kartentransaktion

Der Beschwerdeführer begehrt die Erstattung eines zur Anzahlung einer Pauschalreise geleisteten Betrags i. H. v. EUR 695,02 sowie eine pauschale Auslagenerstattung i. H. v. EUR 50,00.

Der Beschwerdeführer war bis zu seiner Kündigung des Kreditkartenvertrags im Oktober 2021 Inhaber einer von der Beschwerdegegnerin herausgegebenen Kreditkarte. Im Mai 2019 leistete der Beschwerdeführer mit seiner Kreditkarte eine Anzahlung zu einer Pauschalreise (Kreuzfahrt) bei einer Kreuzfahrtgesellschaft i. H. v. EUR 695,02. Der Betrag wurde seinem Kreditkartenkonto entsprechend belastet.

Aufgrund der Corona-Pandemie wurde die Kreuzfahrt abgesagt. Der Beschwerdeführer forderte die Kreuzfahrtgesellschaft zur Erstattung der geleisteten Anzahlung

auf. Die Kreuzfahrtgesellschaft bot ihm einen Gutschein an, was der Beschwerdeführer ablehnte. Da die Kreuzfahrtgesellschaft aus Sicht des Beschwerdeführers ihrer Erstattungspflicht nicht nachkam, wandte sich der Beschwerdeführer an die Beschwerdegegnerin und forderte diese auf, die im Mai 2019 geleistete Anzahlung rückgängig zu machen.

Der Betrag wurde in der Folge dem Beschwerdeführer zweimal, zunächst im April 2020 und dann im Mai 2020, vorläufig gutgeschrieben, dann jedoch jeweils wieder storniert.

In ihrer Stellungnahme vom 10.08.2022 führte die Beschwerdegegnerin aus, dass die vorläufigen Erstattungen vorgenommen worden seien, um den Beschwerdeführer bei seinem Erstattungsverlangen gegenüber der Kreuzfahrtgesellschaft zu unterstützen und eigene Recherchen vorzunehmen. Im Ergebnis hätten diese Recherchen jedoch zu dem Ergebnis geführt, dass die vorläufigen Gutschriften wieder zu stornieren gewesen seien. Insbesondere habe der Beschwerdeführer von der Kreuzfahrtgesellschaft zwischenzeitlich eine jedenfalls teilweise Erstattung der Anzahlung erhalten. Ungeachtet dessen sei der Beschwerdeführer jedoch gehalten, seine Ansprüche gegen die Kreuzfahrtgesellschaft als Vertragspartnerin bei dieser geltend zu machen und nicht bei der Beschwerdegegnerin.

Der Beschwerdeführer ist der Auffassung, dass die Beschwerdegegnerin verpflichtet sei, die Belastung der Anzahlung rückgängig zu machen.

#### **Die Beschwerde ist in der Sache nicht begründet.**

a) Der Beschwerdeführer hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der geleisteten Anzahlung durch die Beschwerdegegnerin. Es ist rechtlich zu unterscheiden zwischen dem Zahlungsdienstvertrag (Kreditkartenvertrag), den der Beschwerdeführer mit der Beschwerdegegnerin geschlossen hatte und dem Vertragsverhältnis zwischen dem Beschwerdeführer und der Kreuzfahrtgesellschaft. Gegenstand dieses Schlichtungsverfahrens ist ausschließlich der Zahlungsdienstvertrag zwischen den Beteiligten. Maßgeblich ist hierbei zu prüfen, ob die Zahlung an die Kreuzfahrtgesellschaft vom Beschwerdeführer autorisiert war und ob sie korrekt abgewickelt wurde.

Die Autorisierung der Anzahlung mit der Kreditkarte durch den Beschwerdeführer zum Zeitpunkt der Durchführung der Transaktion ist unstrittig. Die Beschwerde-

gegnerin hat den Zahlungsauftrag auch ordnungsgemäß ausgeführt und das Kreditkartenkonto entsprechend belastet. Die Transaktion wurde zunächst auch nicht beanstandet, dies geschah vielmehr erst, als sich infolge der Stornierung der Kreuzfahrt eine Leistungsstörung im Vertragsverhältnis des Beschwerdeführers mit der Kreuzfahrtgesellschaft einstellte.

Ein 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.

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.

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 haftbar machen, nachdem die Bank seinen Überweisungsauftrag ausgeführt hat. Die Rückabwicklung einer Überweisung ist auch für die Bank nur möglich, wenn die Empfängerbank und der Überweisungsempfänger dem zustimmen. Der Kunde muss auch in diesem Fall bei fehlender Zustimmung des Zahlungsempfängers etwaige Ansprüche unmittelbar gegenüber seinem Vertragspartner, hier der Kreuzfahrtgesellschaft, geltend machen.

Da die Gutschrift jeweils ausdrücklich vorläufig erfolgte, musste der Beschwerdeführer davon ausgehen, dass es zu einer Rückgängigmachung komme könnte. Hierzu war die Beschwerdegegnerin vor dem Hintergrund der obigen Ausführungen auch berechtigt.

## 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.

