

Schlichtungsstelle bei der  
Deutschen Bundesbank

# Tätigkeitsbericht 2024

Deutsche Bundesbank  
Schlichtungsstelle  
Postfach 10 06 02  
60006 Frankfurt am Main

Telefon: (0 69) 9566-3 32 32  
E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)  
Internet: <https://www.bundesbank.de>

Nachdruck nur mit Quellenangabe gestattet.  
Abgeschlossen am 9. Januar 2025.

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.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Gesetzliche Grundlagen</b> . . . . .	<b>5</b>
	1.1 Behördliche Verbraucherschlichtungsstelle . . . . .	5
	1.2 UKlaG und FinSV sowie VSBG . . . . .	5
	1.3 Streitschlichtung im Finanzbereich . . . . .	5
<b>2</b>	<b>Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank</b> . . . . .	<b>7</b>
	2.1 Kompetenz . . . . .	7
	2.2 Ablehnung einer Schlichtung . . . . .	8
	2.3 Anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen . . . . .	9
<b>3</b>	<b>Organisation der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank</b> . . . . .	<b>10</b>
	3.1 Geschäftsstelle . . . . .	10
	3.2 Schlichterinnen und Schlichter . . . . .	10
	3.3 Webseite und Merkblatt . . . . .	10
<b>4</b>	<b>Ablauf des Schlichtungsverfahrens</b> . . . . .	<b>11</b>
	4.1 Einreichung des Antrags . . . . .	11
	4.2 Vorverfahren . . . . .	11
	4.3 Schlichtungsverfahren . . . . .	11
	4.4 Hemmung der Verjährung . . . . .	12
	4.5 Kosten des Verfahrens . . . . .	12
	4.6 Vertraulichkeit . . . . .	12
	4.7 Beendigung des Verfahrens . . . . .	12
<b>5</b>	<b>Statistischer Jahresrückblick</b> . . . . .	<b>13</b>
	5.1 Schlichtungsanträge . . . . .	14
	5.2 Allgemeine Anfragen . . . . .	15
	5.3 Abgabe an die zuständige Schlichtungsstelle . . . . .	15
	5.4 Ablehnung . . . . .	15
	5.5 Verfahrensausgänge . . . . .	16
	5.6 Verfahrensdauer . . . . .	16
	5.7 Grenzübergreifende Streitigkeiten . . . . .	17
	5.8 Angaben zu etwaigen besonderen Problemstellungen pp. (§ 4 Abs. 1 Nrn. 2-4 VSBIInfoV) . . . . .	17

<b>6</b>	<b>Inhaltliche Schwerpunkte und Schlichtungsprüche</b> .....	<b>18</b>
6.1	Verbraucherdarlehen .....	18
6.2	Zahlungsdienste .....	24
<b>7</b>	<b>Grenzübergreifendes Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum (FIN-NET)</b> . . .	<b>46</b>
	<b>Anhang</b> .....	<b>47</b>

# 1 Gesetzliche Grundlagen

## 1.1 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.

## 1.2 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>

## 1.3 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 die Antragstellerin bzw. 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 die Antragstellerin bzw. der Antragsteller an die behördliche Verbraucherschlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden, sofern das betroffene Unternehmen von ihr beaufsichtigt wird.

---

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

<sup>2</sup> § 14 UKlaG, zuletzt geändert durch Artikel 18 G zur Durchführung der VO (EU) 2022/2065 sowie zur Durchführung der VO (EU) 2019/1150 und zur Änd. weiterer Gesetze vom 6. Mai 2024 (BGBl. 2024 I Nr. 149).

<sup>3</sup> BGBl. I 2016 S. 2140, geändert durch Artikel 27 des Verbandsklagenrichtlinienumsetzungsg vom 8. Oktober 2023 (BGBl. 2023 I Nr. 272).

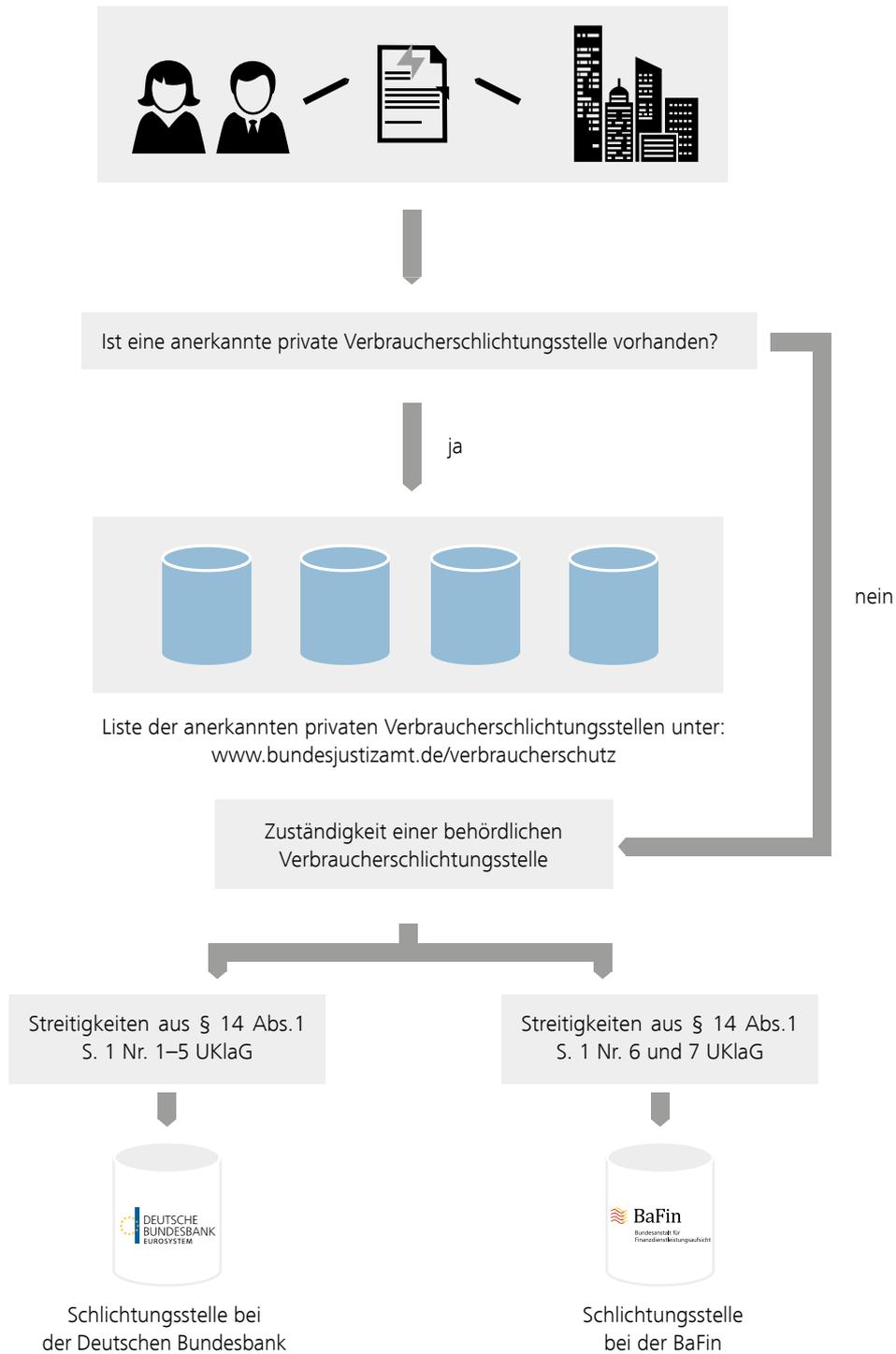
<sup>4</sup> BGBl. I 2016 S. 254; zuletzt geändert durch Artikel 16 des Verbandsklagenrichtlinienumsetzungsg vom 8. Oktober 2023 (BGBl. 2023 I Nr. 272).

Es existiert damit eine umfängliche, branchenspezifische Streitschlichtung.

### Universalschlichtungsstelle 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:



## 2 Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

### 2.1 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 Gesetzbuches sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch)
  
- der Vorschriften über Zahlungsdiensteverträge in
  - den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches
  - der Verordnung (EU) 2021/1230 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Juli 2021 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Union (kodifizierter Text) (ABl. L 274 vom 30.7.2021, S. 20)
  - der Verordnung (EU) 260/2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) 924/2009<sup>5</sup>
  - der Verordnung (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 Verordnung (EU) 248/2014

## 2.2 Ablehnung einer Schlichtung

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

- kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
- die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
- wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
- bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren gem. den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem derartigen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
- wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
- die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
- die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist,
- 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.

Die Schlichterin bzw. der Schlichter kann die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens 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.

### **2.3 Anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen**

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

Eine Liste der anerkannten deutschen Verbraucherschlichtungsstellen findet sich unter: [www.bundesjustizamt.de/Verbraucherstreitbeilegung](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.

## 3 Organisation der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Die Schlichtungsstelle ist am Sitz der Deutschen Bundesbank in Frankfurt a. M. eingerichtet. Sie besteht aus den Schlichterinnen und Schlichtern sowie der Geschäftsstelle.

### 3.1 Geschäftsstelle

Die Geschäftsstelle ist Anlaufstelle für Anträge und Anfragen. Sie führt das Schlichtungsverfahren durch und unterstützt die Schlichterinnen und Schlichter. Die Geschäftsstelle ist mit drei Beschäftigten besetzt. Sie kann unter den auf Seite 2 genannten Kontaktwegen erreicht werden.

### 3.2 Schlichterinnen und Schlichter

Als Schlichterinnen und Schlichter waren im Berichtsjahr tätig:

- Frau Tatjana Klös
- Frau Cora Nies
- Herr Christopher Hunt bis zum 29. Februar 2024
- Frau Almut Denecke ab dem 8. April 2024
- Herr Matthias Kempf ab dem 1. August 2024
- Herr Jörn Kellmann bis zum 30. September 2024

Die Schlichterinnen und Schlichter haben die Befähigung zum Richteramt. Sie verfügen über langjährige Erfahrung in der rechtlichen Beratung und Vertretung der Deutschen Bundesbank. Vor ihrer Bestellung sind das Bundesamt für Justiz und die Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) beteiligt worden. Die Amtsdauer der Schlichterinnen und Schlichter beträgt drei Jahre. Die gegenwärtige Amtsperiode läuft im Grundsatz vom 1. April 2024 bis zum 31. März 2027. Die Schlichterinnen und Schlichter sind in ihrer Tätigkeit unabhängig und neutral. Die Geschäftsverteilung ist in einer Geschäftsordnung festgelegt.

### 3.3 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.

## **I 4 Ablauf des Schlichtungsverfahrens**

### **4.1 Einreichung des Antrags**

Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens, Stellungnahmen und sonstige Mitteilungen sind in Textform (z.B. Schreiben, E-Mail) 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>).

Die Antragstellerin bzw. 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.

### **4.2 Vorverfahren**

Ist die Schlichtungsstelle nicht zuständig oder liegt ein sonstiger Ablehnungsgrund vor, lehnt die Schlichterin bzw. der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.

Ist die Schlichtungsstelle zuständig, wird der Eingang des Antrags schriftlich bestätigt. Fehlen Angaben oder Unterlagen, wird die Antragstellerin bzw. der Antragsteller verbindlich aufgefordert, diesen Mangel innerhalb eines Monats zu beseitigen. Nach Fristablauf wird die Durchführung des Verfahrens von der Schlichterin bzw. vom Schlichter abgelehnt.

Zulässige Anträge werden an die Antragsgegnerin bzw. den Antragsgegner mit der Aufforderung weitergeleitet, innerhalb von einem Monat Stellung zu nehmen.

Die Stellungnahme wird der Antragstellerin bzw. dem Antragsteller durch die Geschäftsstelle zugeleitet. Dieser hat die Möglichkeit, sich innerhalb eines Monats dazu schriftlich zu äußern, wenn dem Antrag nicht abgeholfen wird.

### **4.3 Schlichtungsverfahren**

Hat sich der Antrag nicht erledigt, legt die Geschäftsstelle den Vorgang der zuständigen Schlichterin bzw. dem zuständigen Schlichter vor. Die Schlichterin bzw. der Schlichter trifft ihre bzw. seine Entscheidung anhand der im bisherigen Verfahren vorgelegten Unterlagen. Sie bzw. er kann ergänzende Stellungnahmen der Parteien oder Auskünfte einholen. Eine

Beweisaufnahme führt die Schlichterin bzw. der Schlichter nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden angetreten werden. Eine mündliche Anhörung findet nicht statt.

Die Schlichterin bzw. 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.

#### **4.4 Hemmung der Verjährung**

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>6</sup>

#### **4.5 Kosten des Verfahrens**

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 € zu erheben (§ 10 Abs. 2 FinSV).

#### **4.6 Vertraulichkeit**

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

#### **4.7 Beendigung des Verfahrens**

Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller kann ihren bzw. seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.

---

<sup>6</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.

## 5 Statistischer Jahresrückblick

		Anzahl
<b>Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)</b>		<b>1085</b>
davon (hier bitte Gegenstand eintragen, auf den sich der Antrag hauptsächlich bezieht; ggf. weitere Felder hinzufügen, sofern Platz nicht ausreichend; keine Mehrfachnennung)		
Zahlungsdienste		851
Verbraucherdarlehen (inkl. Darlehensvermittlung)		33
Wertpapiere		130
Geldanlagen		11
Sonstige		60
<b>Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)</b>		<b>959</b>
<b>Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge (insgesamt), bezogen auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge</b>		<b>535</b>
davon		
1.	es wurde kein ausreichender Antrag gestellt,	149
2.	die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig (insgesamt),	375
	davon Anträge, die nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden	230
3.	wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig,	5
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,	–
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,	–
6.	die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden,	–
7.	die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, wurden zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet und die Klage ist noch rechtshängig,	–
8.	die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt,	–
	davon Anerkenntnis oder Erfüllung durch Antragsgegner (auch wenn letztendlich eine Ablehnung nicht erfolgt ist)	–
9.	der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben,	–
10.	eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt,	–
11.	Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.	6

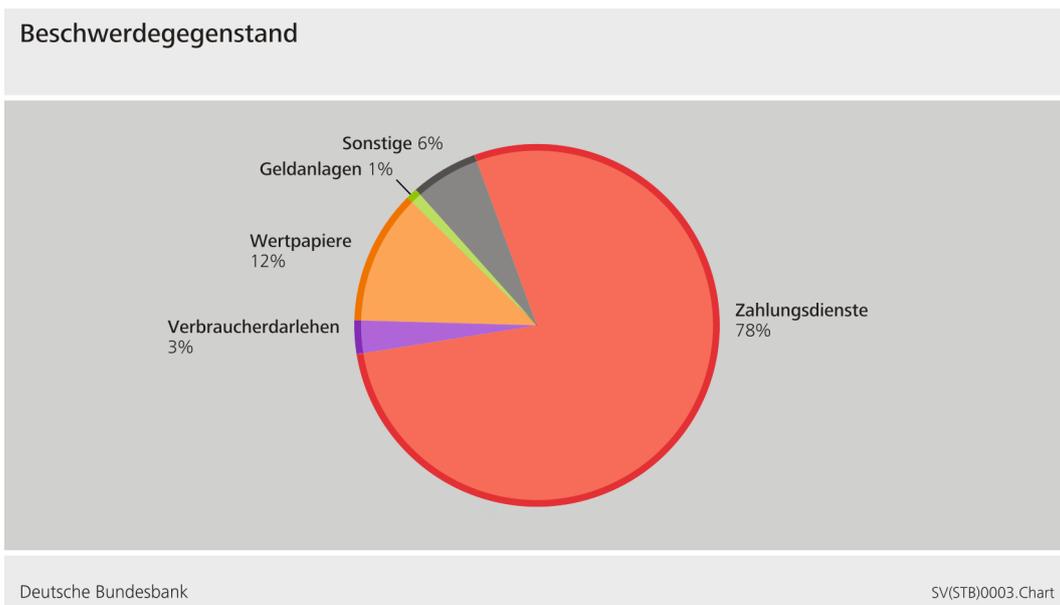
<b>Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien sich geeinigt haben</b>		<b>331</b>
davon		
1.	Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	17
2.	optional: Anerkenntnis oder Erfüllung durch den Antragsgegner und Antrag wurde deswegen nicht wegen § 6 Abs. 1 Nr. 7 FinSV abgelehnt	–
3.	optional: Sonstige Einigung der Parteien vor Ergehen eines Schlichtungsvorschlags, z. B. durch Vergleich o. Ä.	314
<b>Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (insgesamt), bezogen auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge</b>		<b>93</b>
davon		
1.	die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen	52
2.	der Antragsteller hat seinen Antrag zurückgenommen (§ 7 Abs. 2 FinSV)	21
<b>Durchschnittliche Dauer der Verfahren</b>		
1.	Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	61
2.	Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	157
<b>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt), bezogen auf alle Fälle einer Einigung</b>		–
<b>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)</b>		–
<b>Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt), bezogen auf die im Berichtsjahr eingegangenen Anträge</b>		<b>177</b>

## 5.1 Schlichtungsanträge

Im Jahr 2024 wurden 1.085 Anträge neu eingereicht. Das Antragsvolumen ist damit im Vergleich zum Vorjahr um rund 54 Prozent gestiegen. Daneben waren noch 77 Anträge aus dem Vorjahr zu bearbeiten. Daraus ergibt sich eine Gesamtzahl von 1.162 Anträgen.

Im Berichtsjahr konnten insgesamt 959 Anträge abschließend bearbeitet werden. 203 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. Gewährung von Zuschüssen für Modernisierungen, Anlagen im Rahmen der Elektromobilität usw., sowie Beschwerden im Zusammenhang mit Verträgen über Kfz-Kilometerleasing.



## 5.2 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.

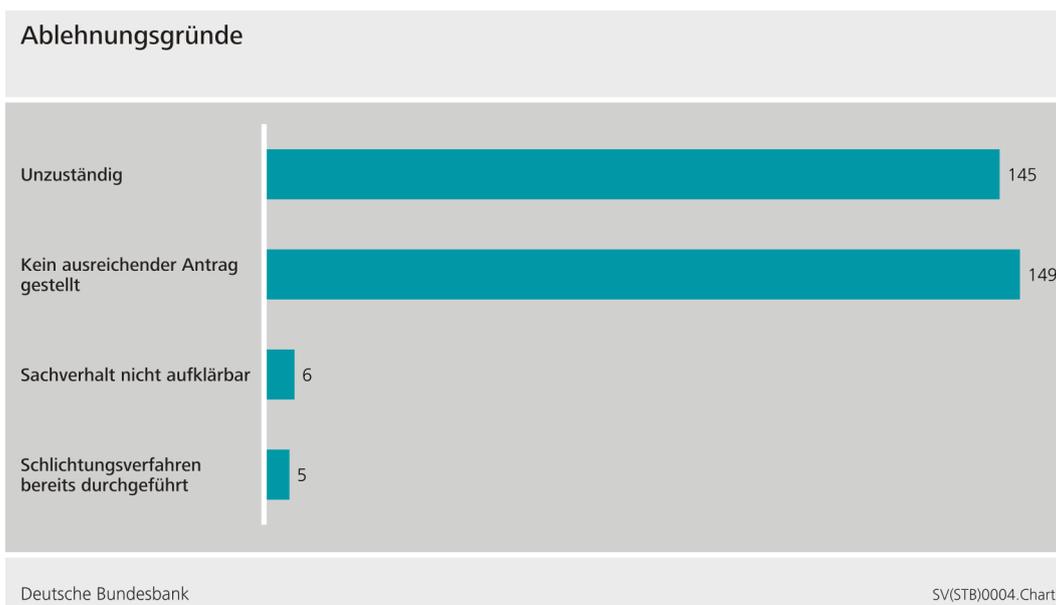
## 5.3 Abgabe an die zuständige Schlichtungsstelle

§ 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 230 Anträge an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

## 5.4 Ablehnung

In insgesamt 535 der bearbeiteten Fälle musste die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden. Die Ablehnungsgründe sind in dem nachstehenden Diagramm näher untergliedert.



## 5.5 Verfahrensausgänge

Die übrigen 424 bearbeiteten Verfahren, die in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fielen, gingen wie folgt aus:

21 Anträge wurden durch die Antragstellerinnen bzw. Antragsteller zurückgenommen.

72 Anträge erledigten sich im Vorverfahren durch Abhilfe des Unternehmens.

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

In 17 Verfahren wurde der Schlichtungs- oder Vergleichsvorschlag durch die Parteien angenommen.

In 52 Fällen sind die Verfahren ergebnislos geblieben, da die Beteiligten den Schlichtungsvorschlag nicht innerhalb der gesetzlichen Frist von sechs Wochen angenommen haben.

## 5.6 Verfahrensdauer

In den im Berichtsjahr beendeten Verfahren wurde der Schlichtungs- oder Vergleichsvorschlag durchschnittlich innerhalb von 61 Tagen nach Vorlage der vollständigen Beschwerdeakte, d.h. nach Eingang der Erwiderung der Antragstellerin bzw. des Antragstellers oder Ablauf der Frist zur Erwiderung, an die Beteiligten übermittelt.

Die gesamte Verfahrensdauer vom Antragseingang bis zur Beendigung des Verfahrens betrug durchschnittlich 157 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.

### **5.7 Grenzübergreifende Streitigkeiten**

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

### **5.8 Angaben zu etwaigen besonderen Problemstellungen 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.

## 6 Inhaltliche Schwerpunkte und Schlichtungsprüche

### 6.1 Verbraucherdarlehen

Der inhaltliche Schwerpunkt der Schlichtungsanträge lag im Berichtsjahr auf nichtautorierten Transaktionen, hauptsächlich im Zusammenhang mit Kartenzahlungen. Weitere Beschwerden betrafen – wie in den Vorjahren – Angelegenheiten im Rahmen von Darlehensverträgen. Hinzu kamen dieses Jahr zahlreiche Anträge im Zusammenhang mit Kartenzahlungen an einen - von einer Insolvenz betroffenen - Reiseveranstalter.



#### Schlichtungspruch Erstattung von Zinsen und Rechtsanwaltskosten im Rahmen eines Darlehensvertrages

##### I.

Der Beschwerdeführer begehrt von der Beschwerdegegnerin die Erstattung der geleisteten Zinsen i. H. v. EUR 10.178,80 nebst entstandenen Rechtsanwaltsgebühren.

Die Parteien schlossen im November 2018 einen Darlehensvertrag über die Nettokreditsumme von EUR 20.150,00 mit einer Laufzeit von 60 Monaten. Der effektive Jahreszins betrug 19,90 % p.a. Der Gesamtbetrag des Darlehens belief sich auf EUR 30.328,80 bei einem Auszahlungsbetrag von 19.539,46 EUR (Zinsen EUR 10.178,80, Vermittlerprovision EUR 610,54).

Das Darlehen wurde am 29. Juni 2022 von dem Beschwerdeführer durch Zahlung eines Betrags von EUR 8.604,12 vorzeitig abgelöst.

Der Darlehensvertrag kam über die Kreditvermittlungsplattform XY zustande. Der Beschwerdeführer hatte seinen Kreditwunsch bei XY eingestellt. Da sich ausreichend Bieter gefunden hatten, dieses Darlehen zu finanzieren, wurde dem Beschwerdeführer von der Beschwerdegegnerin ein Angebot für einen Darlehensvertrag zu den oben dargestellten Konditionen unterbreitet. Dieses Angebot wurde von dem Beschwerdeführer angenommen.

Der Beschwerdeführer ist der Auffassung, dass der Darlehensvertrag ausgehend von dem marktüblichen Zinssatz für Verbraucherkredite zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses

(4,40 % p. a. gemäß Zinsstatistik der Deutschen Bundesbank) mit einem Zinssatz von 19,90 % p. a. sittenwidrig und damit nach § 138 BGB nichtig sei.

Die Beschwerdegegnerin ist der Ansicht, dass der vereinbarte Darlehenszinssatz aus Rechtsgründen nicht zu beanstanden sei. Die Beschwerdegegnerin bestreitet die Sittenwidrigkeit des Zinssatzes und verweist auf mehrere gerichtliche Urteile zu hohen Zinssätzen bei Darlehensverträgen, die über die Kreditvermittlungsplattform XY zustande gekommen sind. Diese Zinssätze seien nicht vergleichbar mit den Zinssätzen für Verbraucherdarlehen von Banken für Kreditnehmer mit normaler Bonität.

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

## II.

1. Die am 19. Oktober 2023 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Verbraucherdarlehensvertrag (§§ 491ff. BGB) bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.

2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache b e g r ü n d e t.

Der zwischen dem Beschwerdeführer und der Beschwerdegegnerin im November 2018 geschlossene Verbraucherdarlehensvertrag ist unwirksam, weil der vereinbarte Zinssatz von 19,90 % p. a. sittenwidrig ist (§ 138 BGB).

Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs liegt bei einem Konsumentenkredit eine Sittenwidrigkeit nach § 138 BGB in der Regel vor, wenn der effektive Vertragszins den marktüblichen Effektivzins um 100 % oder absolut um zwölf Prozentpunkte überschreitet (BGH, Urteil vom 29.11.2011, Az. XI ZR 220/10).

Es ist der Beschwerdegegnerin dahingehend zuzustimmen, dass dem vorliegenden Fall eine besondere Fallkonstellation zugrunde liegt und daher nicht der bankübliche Zinssatz für unbesicherte Verbraucherkredite zur Beurteilung der Sittenwidrigkeit des Zinssatzes herangezogen werden kann.

Es handelt sich vorliegend nicht um die übliche Kreditvergabe durch Banken, sondern die Kreditvergabe durch Anleger unter Ausnutzung der Besonderheiten einer Online-Kreditplattform wie XY. Das Darlehen wird wirtschaftlich betrachtet nicht durch die Beschwerdegegnerin, sondern durch die Vielzahl der privaten Anleger gewährt. Die Risikoverteilung, insbesondere im Hinblick auf den Totalverlust der von den privaten Anlegern hingegebenen Beträge, liegt ausschließlich bei diesen.

Aufgrund dieser besonderen Konstellation kommen die von der Beschwerdegegnerin angeführten Urteile zu dem Ergebnis, dass die von der Deutschen Bundesbank veröffentlichten Zinssätze für ungesicherte Konsumentenkredite für die Beurteilung der Sittenwidrigkeit von Krediten für Kreditnehmer mit geringer Bonität, die ihre Kredite über Kreditvermittlungsplattformen wie XY abgeschlossen haben, nicht herangezogen werden können.

So hat beispielsweise das Landgericht Leipzig in einer Entscheidung vom 5. April 2019 (Az. 01 O 247/18) angeführt, dass zum Vergleich bei solchen Darlehen nicht der bankübliche Zinssatz für Verbraucherdarlehen herangezogen werden könne, sondern eher der Zinssatz bei der Überziehung von Girokonten, welcher auch in der Niedrigzinsphase deutlich über 10 % liege.

Auch das Landgericht Mainz hat in seinem Urteil vom 18. November 2020 (Az. 5 O 122/19) zu einem Kredit, der über eine Kreditvermittlungsplattform zustande kam, die Auffassung vertreten, dass bei Darlehen, bei denen sich der Kunde nicht an eine Bank, sondern an einen Finanzierer wende, der ungesicherte Darlehen an Kunden mit schlechter Bonität gewähre, der Effektivzinssatz für einen geduldeten Überziehungskredit ein geeigneter Vergleichszinssatz sei.

Zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses im November 2018 lag der Effektivzinssatz für Überziehungskredite an private Haushalte laut der Zinsstatistik der Deutschen Bundesbank bei 7,93 % p. a. Der von der Beschwerdegegnerin geforderte Effektivzinssatz von 19,90 % p. a. ist damit mehr als doppelt so hoch wie der Vergleichszinssatz für Überziehungskredite. Damit liegt der vereinbarte Zinssatz nicht mehr innerhalb der von dem BGH aufgestellten Grenzen.

Die Beschwerdegegnerin möchte hingegen als Vergleichszinssatz den marktüblichen Zinssatz für sog. echte Kreditkartenkredite heranziehen. Dieser Zinssatz belief sich zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses laut der Zinsstatistik der Deutschen Bundesbank auf 14,77 % p. a.

Die Heranziehung dieses Zinssatzes durch die Beschwerdegegnerin vermag allerdings nicht zu überzeugen. Die von der Beschwerdegegnerin zitierten Ausführungen in den angeführten Gerichtsurteilen stellen nahezu alle auf den Zinssatz für Überziehungskredite ab (vgl. u. a. Landgericht Leipzig, Urteil vom 5. April 2019, Az. 01 O 247/18; Landgericht Heidelberg, Urteil vom 14. April 2023, Az. 2 O 105/22). Lediglich das Urteil des Landgerichts Mainz vom 15. Februar 2022 (Az. 5 O 5/22) erwähnt die Verzinsung eines Kreditkartenvertrags („einen Zinssatz vereinbarte, welcher beispielsweise mit dem Zinsniveau bei einer geduldeten Überziehung eines Kontokorrentkontos oder mit der Verzinsung eines Kreditkartenvertrags verglichen werden kann“). Aus den Ausführungen des Landgerichts Mainz geht allerdings nicht hervor, ob das Gericht tatsächlich die sog. echten Kreditkartenkredite der Zinsstatistik meint. Dies erscheint schon deshalb zweifelhaft, da der Zinssatz für echte Kreditkartenkredite fast doppelt so hoch ist wie der Zinssatz für Überziehungskredite, mithin die beiden Zinssätze nicht vergleichbar sind.

Vor diesem Hintergrund wäre unter Berücksichtigung der Rechtsprechung des BGH zur Sittenwidrigkeit von Konsumentenkrediten und den von der Beschwerdegegnerin angeführten Gerichtsurteilen eine Sittenwidrigkeit des vertraglich vereinbarten Zinssatzes anzunehmen.

Daher wird vorgeschlagen, dass die Beschwerdegegnerin das von dem Rechtsanwalt des Beschwerdeführers in dem Schreiben vom 26. Juli 2023 unterbreitete Vergleichsangebot annimmt und zur Vermeidung einer gerichtlichen Auseinandersetzung an den Beschwerdeführer einen Betrag von EUR 5.089,40 zahlt.



## Schlichtungsspruch Wirksamkeit des Widerrufs des Verbraucherdarlehens

### I.

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

Die Beteiligten hatten am 7. Februar 2015 einen Verbraucherdarlehensvertrag zwecks Finanzierung eines Fahrzeugs über eine Laufzeit von 47 Monaten geschlossen (Gesamtkreditbetrag EUR 25.350,00, Sollzinsen EUR 1.337,38).

Das Darlehen wurde vom Beschwerdeführer im September 2018 vollständig abgelöst. Im Gegenzug wurde dem Beschwerdeführer das Eigentum an dem Fahrzeug übertragen.

Mit Schreiben vom 11. Mai 2020 erklärte der Beschwerdeführer den Widerruf seiner auf den Abschluss des Darlehensvertrags gerichteten Willenserklärung, da die Angaben in der Vertragsausfertigung weder umfassend noch unmissverständlich und eindeutig seien.

Die Beschwerdegegnerin lehnte den Widerruf ab, da die Widerrufsfrist bereits abgelaufen sei. Im Übrigen sei ein Widerruf verwirkt.

Der Beschwerdeführer begehrt im Schlichtungsverfahren die Entscheidung, dass die Beschwerdegegnerin an ihn alle Zahlungen auf das Darlehenskonto in Höhe von insgesamt EUR 26.687,38 zurückzuzahlen und eine Zahlung in Höhe der Anzahlung von EUR 7.500,00 zu leisten hat.

Die Widerrufsinformation der Beschwerdegegnerin sei weder gesetzeskonform noch musterkonform. Der Verweis in der Widerrufsinformation auf § 492 Abs. 2 BGB in Kombination mit der beispielhaften Aufzählung von Pflichtangaben genüge bei einer richtlinienkonformen Auslegung den Anforderungen an Klarheit und Verständlichkeit nicht. Darüber hinaus habe die Beschwerdegegnerin nicht in der gesetzlich vorgeschriebenen Form über den Verzugszinssatz und die Art und Weise seiner Anpassung informiert.

Die Beschwerdegegnerin ist der Auffassung, dass dem Beschwerdeführer aufgrund der Ablösung des Darlehens im September 2018 kein Widerrufsrecht zustehe. Sie verweist in diesem Zusammenhang auf die Entscheidung des EuGH vom 21. Dezember 2023. Darüber hinaus sei die erteilte Widerrufsbelehrung vollständig, richtig und habe vollumfänglich den gesetzlichen Anforderungen entsprochen.

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

## II.

1. Die mit E-Mail vom 29. Dezember 2023 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Verbraucherdarlehensvertrag (§ 491 ff. BGB) bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.

2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache **n i c h t** begründet.

Zwischen den Parteien bestand ein Verbraucherdarlehensvertrag nach § 491 Abs. 1 BGB, der seitens des Beschwerdeführers nicht wirksam widerrufen wurde.

Es kann dahingestellt bleiben, ob der Beschwerdeführer über sein Widerrufsrecht im Einklang mit den Vorgaben gemäß Art. 247 § 6 Abs. 2 S. 1 und 2 EGBGB informiert wurde und ob im Vertrag die erforderlichen Pflichtangaben nach § 492 Abs. 2 BGB i. V. m. Art. 247 §§ 6 bis 13 EGBGB enthalten waren.

Denn es ist unstrittig zwischen den Parteien, dass der Verbraucherdarlehensvertrag im Jahr 2018 von den Parteien bereits vollständig erfüllt wurde.

Nach der Rechtsprechung des EuGH (Urteil vom 21. Dezember 2023, Az. C-38/21, C-47/21 und C-232/21) führt dieser Umstand der vollständigen Vertragserfüllung zum Erlöschen des Widerrufsrechts. Der Sinn und Zweck der vorgesehenen Informationspflichten bestehe darin, es dem Verbraucher zu ermöglichen, alle für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags und insbesondere für die Ausübung seiner Rechte, zu denen sein Widerrufsrecht gehört, erforderlichen Informationen zu erhalten, damit er den Umfang seiner Rechte und Pflichten zur Kenntnis nehmen kann. Dieses Ziel könne bei der vollständigen Erfüllung des Vertrags, mithin der Beendigung der gegenseitigen Verpflichtungen, nicht mehr erreicht werden.

Der BGH beruft sich in seinen Entscheidungen vom 23. Januar 2024 (Az. XI ZR 310/22) und 26. März 2024 (Az. XI ZR 288/21) ebenfalls auf die ergangene Rechtsprechung des EuGH.

Vor diesem Hintergrund kommt es im vorliegenden Fall auf die Ausführungen des Beschwerdeführers zur Fehlerhaftigkeit der Widerrufsbelehrung und zur Frage der Verwirkung des Widerrufsrechts nicht (mehr) an.

Die Beschwerde ist nach alledem in der Sache **n i c h t** begründet.



### Schlichtungsspruch Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Erstattung eines Betrages im Rahmen der Ausführung einer Überweisung

#### I.

Der Beschwerdeführer macht gegenüber der Beschwerdegegnerin geltend, sie habe eine von ihm beauftragte Überweisung nicht ordnungsgemäß ausgeführt.

Der Beschwerdeführer unterhält bei der Beschwerdegegnerin seit September 2019 ein Girokonto.

Am 7. April 2024 beauftragte der Beschwerdeführer eine „SWIFT-Überweisung“ in Höhe von EUR 1.460,00. Zahlungsempfängerin war seine Ehefrau, die ein Konto bei der X-Bank, im Ausland, unterhält.

Der Beschwerdeführer kontaktierte am 29. April 2024 den Kundenservice der Beschwerdegegnerin, da seine Ehefrau die Überweisung nicht erhalten habe. Der Beschwerdeführer bat um eine Überweisungsbestätigung, da die Empfängerbank ihm mitgeteilt habe, dass die Überweisung nicht eingegangen sei.

Der Kundenservice der Beschwerdegegnerin bestätigte dem Beschwerdeführer die ordnungsgemäße Ausführung der Überweisung. Ihm wurde zudem empfohlen, einen Nachforschungsauftrag bei der Beschwerdegegnerin zu stellen, um den Verbleib der Überweisung aufzuklären. Dieser Empfehlung kam der Beschwerdeführer nach. Die Beschwerdegegnerin erhob hierfür gemäß ihrem Preis- und Leistungsverzeichnis eine Gebühr in Höhe von EUR 15,00.

Darüber hinaus bat der Beschwerdeführer die Beschwerdegegnerin erneut um einen Nachweis über die ordnungsgemäße Ausführung der Überweisung. Dem Beschwerdeführer wurde daraufhin von dem Kundenservice der Beschwerdegegnerin mitgeteilt, dass er auch einen Kontoauszug, auf dem die Überweisung ersichtlich sei, in seiner Banken-App herunterladen könnte.

Am 9. Juli 2024 teilte die Beschwerdegegnerin dem Beschwerdeführer das Ergebnis des Nachforschungsauftrags mit. Die zuständige Fachabteilung habe alle notwendigen

Maßnahmen zur Wiedererlangung der Gelder ergriffen, die Empfängerbank hätte jedoch nicht auf die Anfragen reagiert.

Der Beschwerdeführer ist der Auffassung, dass die Beschwerdegegnerin die Überweisung nicht ordnungsgemäß ausgeführt habe, da der Überweisungsbetrag bei seiner Ehefrau als Zahlungsempfängerin nicht eingegangen sei. Dies habe auch die Empfängerbank bestätigt.

Zudem habe er von der Beschwerdegegnerin keinen Nachweis für die Ausführung der Transaktion erhalten. Der von der Beschwerdegegnerin zur Verfügung gestellte Kontoauszug zeige lediglich, dass sein Konto mit dem Überweisungsbetrag belastet worden sei.

Die Beschwerdegegnerin weist den Vorwurf zurück, sie habe die Überweisung nicht ordnungsgemäß ausgeführt. Dies ergebe sich aus dem bereits vorgelegten Kontoauszug. Sie habe zudem die Empfängerbank kontaktiert und um Auskunft gebeten, ob die fragliche Transaktion eingegangen sei. Im Rahmen der Bearbeitung sei festgestellt worden, dass der Bank Identifier Code (BIC) der Empfängerbank passiv sei. Dies bedeute, dass die Empfängerbank keine SWIFT-Anfragen erhalten könne. Daher hätte die Beschwerdegegnerin keine Möglichkeit, weitere Angaben zu machen. Die Beschwerdegegnerin empfiehlt dem Beschwerdeführer, sich an die Empfängerbank zu wenden, um weitere Auskünfte über die fragliche Transaktion zu erhalten.

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

## II.

1. Die am 28. Mai 2024 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Zahlungsdienstevertrag (§ 675f Abs. 2 BGB) bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.
2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache **b e g r ü n d e t**.

Der Beschwerdeführer hat gegen die Beschwerdegegnerin einen Anspruch auf Erstattung des Überweisungsbetrags in Höhe von EUR 1.460,00 gemäß § 675y Abs. 1 S. 1

BGB, da die Überweisung von der Beschwerdegegnerin nicht ordnungsgemäß ausgeführt wurde.

Die Beschwerdegegnerin ist nach § 675s Abs. 1 BGB verpflichtet sicherzustellen, dass der Überweisungsbetrag spätestens am Ende des auf den Zugangszeitpunkt des Auftrags folgenden Geschäftstags beim Empfängerinstitut eingeht.

Dieser Pflicht ist die Beschwerdegegnerin vorliegend nicht nachgekommen. Der Beschwerdeführer hat die Kommunikation mit der Empfängerbank vorgelegt, aus der hervorgeht, dass der Überweisungsbetrag dort nicht eingegangen ist. Die Richtigkeit des betreffenden Schreibens hat die Beschwerdegegnerin im Schlichtungsverfahren auch nicht angezweifelt.

Die Beschwerdegegnerin würde lediglich dann nicht haften, wenn sie nachweisen kann, dass der Überweisungsbetrag ungekürzt beim Empfängerinstitut eingegangen ist (§ 675y Abs. 1 S. 5 BGB). Ein solcher Nachweis ist der Beschwerdegegnerin jedoch nicht gelungen. Sie hat noch nicht mal schlüssig dargelegt, ob und wie sie die Überweisung an die Empfängerbank weitergeleitet hat.

Entgegen der Auffassung der Beschwerdegegnerin vermag der von ihr vorgelegte Kontoauszug nicht zu belegen, dass die Beschwerdegegnerin die Überweisung ordnungsgemäß ausgeführt hat. Der Kontoauszug kann lediglich einen Nachweis dafür erbringen, dass die Beschwerdegegnerin den Überweisungsbetrag dem Konto des Beschwerdeführers belastet hat.

Auch überzeugen die Ausführungen der Beschwerdegegnerin nicht, dass die Empfängerbank über den Kommunikationskanal SWIFT (über den wohl auch die Überweisungsdaten übermittelt wurden) nicht erreichbar sei und sie daher keine weitere Möglichkeit habe, den Nachweis über den ungekürzten Eingang bei der Empfängerbank zu erbringen.

Es bestehen neben SWIFT auch andere Kommunikationsmöglichkeiten (E-Mail, Post), um mit der Empfängerbank hinsichtlich des Verbleibs der Überweisung in Kontakt zu treten. Ebenfalls nicht nachvollziehbar ist der Verweis des Beschwerdeführers an die Empfängerbank, wo die Beschwerdegegnerin sich selbst auf die fehlende Kontaktmöglichkeit beruft. Es stehen der Beschwerdegegnerin - im Gegensatz zu dem Beschwerdeführer - andere Möglichkeiten zu, den Verbleib einer Überweisung zu erforschen. Zumal die Abwicklung der Überweisung über ein Zahlungssystem erfolgt sein dürfte. Dass der Überweisungsbetrag gänzlich „verschwunden“ sein soll, erscheint der Unterzeichnerin eher abwegig.

Da seitens der Beschwerdegegnerin der erforderliche Nachweis nicht erbracht werden konnte, haftet sie nach § § 675y Abs. 1 S. 1 BGB verschuldensunabhängig für die nicht ordnungsgemäße Ausführung der Überweisung. Es kommt dabei also nicht darauf an, ob die Beschwerdegegnerin hinsichtlich des „Verschwindens“ des Überweisungsbetrags ein Verschulden trifft.

Nach alledem ist die Beschwerde begründet und die Beschwerdegegnerin zur Erstattung des Überweisungsbetrags in Höhe von EUR 1.460,00 verpflichtet.



### Schlichtungsspruch Zahlungsdienstvertrag (Girokonto), Entgelt für Ausstellung einer Debitkarte trotz Widerrufs der Bestellung

#### I.

Der Beschwerdeführer verlangt die Erstattung von 50 EUR, die die Beschwerdegegnerin ihm für die widerrufenen Bestellung einer Visa-Debitkarte im Juni 2024 belastet hat. Der Beschwerdeführer hat die Bestellung unmittelbar nach Ende des Bestellvorgangs widerrufen, da er während der Bestellung eine Korrektur der PIN nicht vornehmen können. Im Anschluss an den Widerruf hat der Beschwerdeführer eine weitere Visa-Debitkarte bestellt, die ihm auch geliefert und berechnet wurde.

Der Beschwerdeführer trägt vor, dass der von der Beschwerdegegnerin vorgetragene Ablauf des Bestellvorgangs in seinem Fall nicht zutreffend sei, und verweist auf seinen Schriftverkehr mit der Beschwerdegegnerin, die zu erkennen gegeben habe, seine Hinweise zur Verbesserung des Bestellprozesses wohlwollend aufgenommen zu haben.

Die Beschwerdegegnerin verweist auf ihre Sonderbedingungen für Debitkarten, nach denen unmittelbar nach Abschluss des Bestellvorgangs (und damit vor Ablauf der Widerrufsfrist) mit der Bearbeitung begonnen werde und der Karteninhaber deshalb im Falle des Widerrufs zur Zahlung von Wertersatz in Höhe der Kosten der Debitkarte verpflichtet sei.

Hinsichtlich der weiteren Einzelheiten wird auf die Stellungnahmen der Beteiligten verwiesen, die beiden Seiten vorliegen.

## II.

1. Die am 26. Juni 2024 eingegangene Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Zahlungsdienstevertrag (§ 675f Abs. 2 BGB) bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.
2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache begründet.

Dem Beschwerdeführer steht ein Erstattungsanspruch aus §§ 355 Abs. 3 S. 1, 357b Abs. 1 BGB zu.

Die Beschwerdegegnerin beruft sich zu Unrecht auf ihre Sonderbedingungen für eine Verweigerung der Erstattung.

Die Bedingungen verstoßen gegen § 361 Abs. 2 Satz 1 BGB, wonach von den Vorschriften dieses Untertitels (des BGB), und damit auch von § 357b BGB, nicht zum Nachteil des Verbrauchers abgewichen werden darf, soweit nicht (im Gesetz, Einfügung des Schlichters) ein anderes bestimmt ist. § 357b Abs. 2 BGB regelt, dass im Falle des Widerrufs von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen oder Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen der Verbraucher zur Zahlung von Wertersatz für die vom Unternehmer bis zum Widerruf erbrachte Dienstleistung (Hervorhebung durch den Schlichter) verpflichtet ist. Die Beschwerdegegnerin verlangt in ihren Sonderbedingungen bei einem Widerruf Wertersatz hingegen stets für die gesamte Dienstleistung unabhängig davon, in welchem Umfang sie die Dienstleistung zum Zeitpunkt des Widerrufs erbracht hat. Insofern besteht kein Anspruch auf Wertersatz, zumal nicht erkennbar ist, welcher Aufwand der Beschwerdegegnerin bei einem Widerruf unmittelbar nach Abschluss des Bestellvorgangs entstanden sein soll; die Beschwerdegegnerin hat dazu auch nichts vorgetragen.

Nach alledem ist die Beschwerde begründet und die Beschwerdegegnerin zur Erstattung des belasteten Betrags von 50 EUR verpflichtet.



## Schlichtungsspruch Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), nicht autorisierte Transaktion

### I.

Die Beschwerdeführerin verlangt von der Beschwerdegegnerin die Erstattung eines Betrags in Höhe von 2.578,64 EUR wegen drei mutmaßlich betrügerisch veranlasster Transaktionen.

Die Beschwerdeführerin unterhält seit Juli 2019 ein „X-Standard“-Konto bei der Beschwerdegegnerin, die ihr in diesem Zusammenhang eine X-Debit-Mastercard ausgab.

Im Zeitraum vom 21. – 23.02.2023 wurden mit den Kartendaten der Beschwerdeführerin zwei Zahlungen in Höhe von insgesamt 2.500 EUR zugunsten des Händlers „XY“ sowie eine Zahlung von 78,64 EUR zugunsten des Händlers „XX“ getätigt. Die Beschwerdeführerin reklamierte die Abbuchungen am 05.03.2023 als nicht autorisierte Transaktionen. Eine weitere, bereits am 23.02.2022 zugunsten des Händlers „XX“ erfolgte Abbuchung in Höhe von 20,14 EUR reklamierte die Beschwerdeführerin am 08.03.2023 ebenfalls als unautorisiert. Die Beschwerdeführerin stellte in A-Land Strafanzeige gegen Unbekannt.

Die Beschwerdegegnerin lehnte die Erstattung des Betrags ab.

Die Beschwerdeführerin trägt vor, dass sie die streitgegenständlichen Transaktionen nicht autorisiert habe. Am 21.02.2023 habe sie eine SMS erhalten, mit der sie vermeintlich von der B-Behörde für die automatisierte Bußgeldzahlung (BB) zur Zahlung eines Bußgelds in Höhe von 35 EUR wegen einer Geschwindigkeitsübertretung aufgefordert worden sei. Um dieser Aufforderung nachzukommen, habe sie auf der in der SMS verlinkten Webseite ihre Bankdaten eingegeben. Am selben Tag habe sie einen Anruf eines angeblichen Mitarbeiters der Beschwerdegegnerin erhalten, der ihr mitgeteilt habe, dass es sich bei der getätigten Zahlung um eine betrügerische Transaktion gehandelt habe und dass drei weitere betrügerische Transaktionen in Höhe von 2000 EUR, 500 EUR und 78,64 EUR auf ihrem Konto vorgemerkt worden seien. Der Anrufer habe ihr gesagt, dass sie diese Transaktionen bestätigen müsse, um sie zu „blockieren“. Nachdem die Beschwerdeführerin sich vergewissert habe, dass es sich bei der auf ihrem Mobiltelefon angezeigten Nummer um die der Betrugshotline der Beschwerdegegnerin handelte, habe sie sich mit ihren Zugangsdaten in ihr X-Konto eingeloggt

und die Transaktionen bestätigt. Zu keinem Zeitpunkt habe sie ihr Passwort oder ihre Karten-PIN an Dritte weitergegeben. Der angebliche Mitarbeiter der Beschwerdegegnerin habe ihr außerdem zugesagt, ihre X-Debit-Mastercard zu sperren und ihr eine neue Karte zukommen zu lassen. Erst nachdem sie eine Woche später noch immer keine neue Karte erhalten habe, sei ihr bewusstgeworden, dass sie Opfer eines Betrugs geworden sei.

Die Beschwerdegegnerin trägt vor, dass die beiden Zahlungen an den Händler „XY“ ordnungsgemäß mittels des 3D-Secure-Verfahrens autorisiert worden seien. Hierfür seien der Zugriff auf das mit dem X-Konto verknüpfte Endgerät der Beschwerdeführerin, die Kenntnis der Login-Daten für dieses Konto sowie die Kenntnis der Karten-PIN und der Daten der X-Debit-Mastercard der Beschwerdeführerin notwendig gewesen. Die Person, die die Beschwerdeführerin am 21.02.2023 kontaktiert hat, sei kein Mitarbeiter der Beschwerdegegnerin gewesen. Die Beschwerdeführerin habe grob fahrlässig gehandelt, da sie nicht alle notwendigen Schritte überprüft habe, um sicher zu stellen, dass die von ihr getätigten Zahlungen einen legitimen Hintergrund haben. Die streitgegenständlichen Transaktionen könnten daher nicht als unautorisiert reklamiert werden.

Die beiden am 23.02.2022 und 21.02.2023 abgebuchten Zahlungen an den Händler „XX“ seien als Transaktionen mit einem niedrigen Risiko eingestuft worden und daher ohne die Durchführung einer starken Kundenauthentifizierung autorisiert worden. Es sei jedoch davon auszugehen, dass die Beschwerdeführerin auch diese Zahlungen selbst autorisiert habe.

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

## II.

1. Die am 24.03.2024 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i.V.m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Zahlungsdienstvertrag gemäß §§ 675c ff. BGB bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist. Da sich der Schlichtungsantrag der Beschwerdeführerin vom 24.03.2024 nur auf die Transaktionen vom 21.02.2023 in Höhe von insgesamt 2578,64 EUR bezieht, ist die von der Beschwerdeführerin gegenüber der Beschwerdegegnerin als unautorisiert reklamierte Transaktion vom 23.02.2022 in Höhe von 20,14 EUR nicht Gegenstand dieses Schlichtungsverfahrens.

2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache teilweise begründet.

a) Zahlungen an den Händler „XY“

Die Beschwerdeführerin hat gegen die Beschwerdegegnerin keinen Anspruch auf Erstattung der in Rede stehenden Transaktionen an den Händler „XY“ in Höhe von 2.500 EUR. Die Beschwerdegegnerin kann dem Erstattungsanspruch der Beschwerdeführerin aus § 675u S. 2 BGB einen Schadensersatzanspruch nach § 675v Abs. 3 BGB entgegenhalten.

aa) Die Beschwerdeführerin hat die Transaktionen an den Händler „XY“ nicht autorisiert. Nach der Legaldefinition des § 675j Abs. 1 S. 1 BGB ist die Autorisierung die wirksame Zustimmung des Zahlers zum Zahlungsvorgang. Bei Zahlungen mit der X-Debit-Mastercard erfolgt die Auto-risierung von Zahlungsaufträgen im 3D-Secure-Verfahren, hier konkret über eine Bestätigung, die der Zahler mittels der Karten-PIN in der X-App auf dem mit dem Konto verknüpften Endgerät vorzunehmen hat.

Die Beschwerdeführerin hat eingeräumt, dass sie die streitgegenständlichen Transaktionen in der X-App bestätigt hat. Dabei ist sie nach hiesiger Einschätzung Opfer einer sog. Social Engineering-Attacke geworden. Bei dieser Betrugsmasche sammeln die Täter zunächst Informationen über ihr Opfer und kontaktieren dieses dann telefonisch. Unter Vorspiegelung falscher Tatsachen – oft gibt sich der Anrufer als Mitarbeiter der Hausbank aus – wird der Online-Banking-Kunde dann zur Freigabe von Online-Aufträgen verleitet (vgl. Zahrte, BKR 2024, 135). Es ist davon auszugehen, dass es sich bei dem Link in der vermeintlich von der „BB“ stammenden SMS um eine betrügerische Webseite handelte, die die Täter nutzten, um an die Kontodaten der Beschwerdeführerin zu gelangen.

Die Ansicht, eine Autorisierung läge immer vor, wenn der Zahler infolge einer Täuschung selbst gehandelt hat, ist abzulehnen. Denn damit würde entgegen §§ 675u, 675v BGB das Missbrauchsrisiko pauschal dem Zahler zugewiesen, obwohl primärer Träger eines solchen Risikos nach der gesetzgeberischen Wertung der Zahlungsdienstleister ist (so auch OLG Dresden, Urteil vom 13.10.2022, Az. 8 U 760/22).

Es kommt demnach darauf an, ob der Zahler beim jeweils problematischen Zahlungsvorgang im Bewusstsein der eingetretenen Rechtsfolge, folglich mit Erklärungsbewusstsein, gehandelt hat. So handelt etwa bei einem sogenannten Rücküberweisungs-Trojaner,

bei dem der Zahler unter Mitteilung einer angeblich versehentlich auf sein Konto erfolgten Überweisung (Gutschrift) aufgefordert wird, einen bestimmten Betrag auf ein bestimmtes Empfängerkonto (zurück) zu überweisen, mit entsprechendem Erklärungsbewusstsein und mit einem auf die konkrete Überweisung gerichteten Geschäftswillen. Im Irrtum ist er nur über die zugrundeliegenden Motive. Aus diesem Grunde ist bei dieser Fallgestaltung von einer Zahlungsautorisierung auszugehen (OLG Dresden, Urteil vom 13.10.2022, Az. 8 U 760/22, OLG Brandenburg, Urteil vom 31.01.2018, Az. 13 U 5/17).

Anders liegt es bei einem Freischaltungs-Trojaner, durch den der Zahler aufgefordert wird, zur Freischaltung seines Kontozugangs bzw. Verifizierung seiner Kontoberechtigung eine aktuelle TAN einzugeben, während im Hintergrund eine Überweisung initiiert wird. Hier könnte man die Autorisierung bezweifeln, da der Kunde gar kein entsprechendes Erklärungsbewusstsein hat, sondern gleichsam über die rechtliche Qualität seines Tuns irrt (OLG Dresden, Urteil vom 13.10.2022, Az. 8 U 760/22).

Vorliegend trägt die Beschwerdeführerin vor, dass sie von einem vermeintlichen Mitarbeiter der Beschwerdegegnerin telefonisch zur Bestätigung der streitgegenständlichen Transaktionen aufgefordert worden sei, um deren Ausführung zu blockieren. Es war ihr somit nicht bewusst, dass sie mit ihrer Bestätigung genau das Gegenteil, nämlich die Freigabe der Zahlungen, bewirkte.

Teilweise wird vertreten, auch im Zahlungsverkehr gelte der allgemeine Grundsatz, dass Willenserklärungen, die ohne Erklärungsbewusstsein abgegeben werden, wirksam aber anfechtbar nach § 119 Abs. 1 BGB seien. Der Zahlungsnutzer habe dann zwar einen Anspruch aus § 675u Satz 2 BGB, der Zahlungsdienstleister könne aber mit seinem Anspruch aus § 122 Abs. 1 BGB aufrechnen (Linardatos in: MünchKomm HGB, 5. Aufl. 2024, K, Rn. 91).

Dem ist jedoch entgegenzuhalten, dass die Risikoverteilung in diesem Fall nicht anders ausfallen darf, als wenn der Betrüger den Zahlungsvorgang im Online-Banking selbst auslöst. So ist das Verhalten des Zahlers rein tatsächlich nicht anders zu bewerten, als wenn er die TAN-Nummer an den Betrüger gibt, der diese seinerseits in der Online-Banking-Maske eingibt. In beiden Konstellationen geht das Opfer davon aus, dies sei, etwa aus Sicherheitsgründen, erforderlich. Würde man in den Fällen der Nutzung einer Freigabe-App aber eine Autorisierung durch den Zahler annehmen und diese lediglich für anfechtbar halten, würde die Risikoverteilung in § 675v BGB im Ergebnis wiederum ausgehebelt (siehe Casper, ZBB 2023, 133, gegen die grundsätzliche Anwendbarkeit des Anfechtungsrechts auf die Autorisierung OLG Brandenburg, Urteil vom 31.01.2018, Az. 13 U 5/17).

Da die Beschwerdeführerin vorliegend ohne Erklärungsbewusstsein handelte, sind die streitgegenständlichen Transaktionen nicht wirksam von ihr autorisiert worden.

bb) Die Beschwerdegegnerin kann dem grundsätzlich bestehenden Erstattungsrecht der Beschwerdeführerin nach § 675u S. 2 BGB jedoch einen Schadensersatzanspruch nach § 675v Abs. 3 BGB entgegenhalten.

Nach § 675v Abs. 3 Nr. 2 BGB ist der Zahler seinem Zahlungsdienstleister zum Ersatz des gesamten Schadens verpflichtet, der infolge eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs entstanden ist, wenn der Zahler den Schaden durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung einer oder mehrerer Pflichten gemäß § 675l Abs. 1 BGB oder einer oder mehrerer vereinbarter Bedingungen für die Ausgabe und Nutzung des Zahlungsinstruments nach § 675l Abs. 2 BGB herbeigeführt hat.

Grobe Fahrlässigkeit erfordert einen in objektiver Hinsicht schweren und in subjektiver Hinsicht schlechthin unentschuldbaren Verstoß gegen die Anforderungen der konkret erforderlichen Sorgfalt. Selbst ein objektiv grober Pflichtenverstoß rechtfertigt für sich noch keinen zwingenden Schluss auf ein entsprechend gesteigertes personales Verschulden (vgl. BGH, Urteil vom 26.01.2016, Az. XI ZR 91/44). Dabei kommt dem Zahlungsdienstleister auch kein Anscheinsbeweis zu Gute, dass bei einem Missbrauch des Online-Bankings, wenn die Nutzung eines Zahlungsauthentifizierungsinstruments korrekt aufgezeichnet worden und die Prüfung der Authentifizierung beanstandungsfrei geblieben ist, eine konkrete grob fahrlässige Pflichtverletzung des Zahlungsdienstnutzers nach § 675v Abs. 2 BGB vorliegt (BGH, Urteil vom 26.01.2016, Az. XI ZR 91/44).

Beim Social Engineering wird von den Tätern die „Schwachstelle Mensch“ ausgenutzt, um auf diese Art und Weise personalisierte Sicherheitsmerkmale auszuspähen und in der Folge Zahlungen auszulösen. Diese Angriffe sind nicht ohne erhebliche Mitwirkung des Zahlungsdienstnutzers möglich. Die vom Zahlungsdienstnutzer zu erwartende angemessene Sorgfalt besteht darin, Zugangsdaten niemandem auf Nachfrage anzuvertrauen, sei es am Telefon, in E-Mails oder im Internet. Wenn sich jedem Zahlungsdienstnutzer in der entsprechenden Situation sowie dem betroffenen Zahlungsdienstnutzer ganz individuell geradezu aufdrängen musste, dass es sich nicht um einen regulären Vorgang handeln kann, ist von grober Fahrlässigkeit auszugehen. (OLG München, Beschluss vom 22.09.2022, Az. 19 U 2204/22).

Die Freigabe einer PushTAN auf telefonischen Zuruf hin begründet nach der Rechtsprechung regelmäßig den Vorwurf der groben Fahrlässigkeit in objektiver und subjektiver Hinsicht (OLG Frankfurt, Urteil vom 06.12.2023, Az. 3 U 3/23).

Die Beschwerdeführerin hat selbst eingeräumt, dass sie die Aufforderung, die Transaktionen freizugeben, um die Abbuchungen zu verhindern, zunächst misstrauisch gemacht habe. Sie hat also durchaus erkannt, dass es sich um einen ungewöhnlichen Vorgang handelte, sich dann aber dennoch überzeugen lassen, nachdem sie sich im Verlauf des Telefonats versichert hatte, dass die auf ihrem Handy angezeigte Nummer mit der Betrugshotline der Beschwerdegegnerin übereinstimmte.

Dass sich der Täter des sog. Caller-ID Spoofings bediente, der Beschwerdeführerin also eine Nummer der Beschwerdegegnerin angezeigt wurde, steht der Annahme einer groben Fahrlässigkeit indes nicht entgegen. Aufgrund der in den letzten Jahren vielfach durch verschiedene Medien bekannt gewordenen Fälle ist die Erkenntnis, dass Kunden durch betrügerische Briefe und Anrufe vorgeblicher Bankmitarbeiter zur Preisgabe von Zugangsdaten zum Online-Banking veranlasst werden sollen, als allgemeines Wissen vorzusetzen, denn spätestens seit 2006 wurde das kriminelle Phänomen des Phishings öffentlich breit diskutiert (OLG München, Beschluss vom 22.09.2022, Az. 19 U 2204/22). In der Folgezeit gab es fortlaufend eine Fülle von Presseberichten, wonach sich Kriminelle am Telefon als eine andere Person ausgeben und unter Vorpiegelung falscher Tatsachen den Angerufenen zu finanziellen Transaktionen veranlassen (beispielsweise beim sog. Enkeltrick). Es ist davon auszugehen, dass dies auch in B und A, dem Wohnsitz der Beschwerdeführerin, der Fall war. Die Beschwerdeführerin musste daher von der Möglichkeit solcher betrügerischen Vorgänge, wenn auch in unterschiedlicher Ausgestaltung, jedenfalls allgemeine Kenntnis haben, auch ohne dass die Beschwerdegegnerin sie ausdrücklich zuvor informieren musste (so auch OLG Frankfurt, Beschluss vom 22.09.2023, Az. 3 U 84/23). Die Beschwerdegegnerin hat auf die Betrugsmasche des Caller ID-Spoofings aber auch ausdrücklich auf ihrer b-sprachigen Webseite hingewiesen.

Darüber hinaus hätte die Beschwerdeführerin jedenfalls aus dem in der App angezeigten Freigabetext erkennen müssen, dass es um die Freigabe einer Zahlung an einen Dritten geht, sie die angeblich vorgemerkten Transaktionen also nicht verhindert, sondern gerade erst auslöst. Prüft der Zahlungsdienstnutzer den ihm in der App angezeigten Auftrag vor der Freigabe nicht, so ist dies regelmäßig als grob fahrlässig einzustufen (Casper, ZBB 2023, 133).

#### b) Zahlung an den Händler „XX“

Die Beschwerdeführerin hat gegen die Beschwerdegegnerin einen Anspruch auf Erstattung der in Rede stehenden Transaktion in Höhe von 78,64 EUR an den Händler „XX“.

aa) Entsprechend den Ausführungen unter a) hat die Beschwerdeführerin auch diese Zahlung nicht wirksam autorisiert, da es ihr an dem erforderlichen Erklärungsbewusstsein fehlte.

bb) Die Beschwerdegegnerin kann dem Erstattungsanspruch der Beschwerdeführerin aus § 675u S. 2 BGB aber entgegen ihrer Auffassung keinen Schadensersatzanspruch nach § 675v Abs. 3 BGB entgegenhalten.

Auf die Frage, ob die Beschwerdeführerin grob fahrlässig gehandelt hat, kommt es in diesem Fall nicht an. Nach Angaben der Beschwerdegegnerin wurde die streitgegenständliche Zahlung nicht anhand des 3D-Secure-Verfahrens, d.h. ohne die Durchführung einer starken Kundenauthentifizierung im Sinne des § 1 Abs. 24 ZAG, autorisiert. Dies führt nach § 675v Abs. 4 S.1 Nr. 1 BGB zum Ausschluss des Schadensersatzanspruchs der Beschwerdegegnerin.

Soweit sich die Beschwerdegegnerin darauf beruft, dass sie unter anderem aufgrund der geringen Höhe der Transaktion nach § 55 Abs. 5 ZAG i.V.m. der Durchführungsverordnung (EU) 2018/389 (RTS) nicht zur Durchführung einer starken Kundenauthentifizierung verpflichtet gewesen sei, verkennt sie, dass die aufsichtsrechtlichen Ausnahmen gem. den RTS für die Anwendung von § 675v Abs. 4 BGB unerheblich sind. Die RTS gestatten dem Zahlungsdienstleister, aufgrund einer Risikoeinschätzung auf eine starke Kundenauthentifizierung zu verzichten, hindern ihn aber nicht, diese zu fordern. Daher sollte der Zahlungsdienstleister, wenn er eine der in den RTS vorgesehenen Ausnahmen in Anspruch nimmt, auch das korrespondierende Risiko tragen (Schmalenbach in: BeckOK BGB, 71. Ed. Stand 01.08.2024, § 675v Rn. 17a-d).

Im Ergebnis kann sich die Beschwerdegegnerin somit gemäß § 675v Abs. 4 S. 1 Nr. 1 BGB nicht auf ein grob fahrlässiges Verhalten der Beschwerdeführerin berufen. Damit bleibt es bei der grundsätzlichen Entscheidung des Gesetzgebers, dass ein Zahlungsdienstleister dem Kontoinhaber eine ausgeführte Zahlung zu ersetzen hat, wenn diese nicht von ihm autorisiert worden ist.

cc) Die Beschwerdeführerin hat daher gegen die Beschwerdegegnerin einen Anspruch auf Erstattung eines Betrages in Höhe von 78,64 EUR.



## Schlichtungsspruch Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Rückerstattung einer fehlerhaften Zahlung

Der Beschwerdeführer begehrt die Erstattung eines Betrags von EUR 140,00 infolge einer fehlerhaft durchgeführten Zahlung.

Der in B wohnhafte Beschwerdeführer unterhält seit dem 05.11.2018 ein sog. X-Standard-Konto bei der Beschwerdegegnerin.

Am 20.10.2023 autorisierte der Beschwerdeführer über die App der Beschwerdegegnerin eine sog. XY-Transaktion i. H. v. EUR 140,00 an ein anderes Konto. Bei "XY" handelt es sich um einen Service der Beschwerdegegnerin, der es deren Kund\*innen ermöglicht, Zahlungen untereinander – an andere Inhaber eines Kontos derselben Bank durchzuführen, ohne Kenntnis der IBAN des Empfängerkontos bei der Beschwerdegegnerin haben zu müssen. Stattdessen ist lediglich die Eingabe der mit einem bei der Beschwerdegegnerin geführten Konto des Empfängers verknüpften E-Mail-Adresse bzw. Telefonnummer erforderlich.

Diese Transaktion wurde vom Beschwerdeführer autorisiert. Sodann wurde der Betrag von dessen Konto abgebucht und dem o.g. Empfängerkonto gutgeschrieben. Einige Minuten später kontaktierte der Beschwerdeführer den Kundenservice der Beschwerdegegnerin und forderte die Stornierung der Transaktion. Er begründete dies damit, dass er bei der Transaktion einen Fehler gemacht habe. Er habe Geld an die falsche Person gesendet, da er im Rahmen der Durchführung der Überweisung in seiner Kontaktliste auf die Daten der falschen Person geklickt habe. Diese Person kenne er nicht mehr und sie habe zudem zwischenzeitlich ihre Telefonnummer geändert. Zudem habe er der Nutzung des Produkts XY nie zugestimmt.

Die Mitarbeiter des Kundenservice der Beschwerdegegnerin erklärten, die Zahlung könne nicht rückgängig gemacht werden, da sie ordnungsgemäß durch den Beschwerdeführer bestätigt worden sei und es sich bei einem XY um eine Sofortüberweisung handle. Der Beschwerdeführer müsse sich diesbezüglich an den Zahlungsempfänger wenden.

Am 24.10.2023 kontaktierte die Beschwerdegegnerin den Inhaber des Empfängerkontos und bat um dessen Zustimmung zur Rückbuchung des erhaltenen Betrages, die jedoch nicht erteilt wurde.

Der Beschwerdeführer wiederholte gegenüber der Beschwerdegegnerin mehrfach sein Erstattungsverlangen und führte aus, die Transaktion habe nur stattfinden können, weil es sich bei XY um eine unsichere Zahlungsmethode handele. Auch habe er zwischenzeitlich erfolglos versucht, den Zahlungsempfänger zu kontaktieren.

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

## II.

1. Die am 30.01.2024 per E-Mail eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Zahlungsdienstvertrag gemäß §§ 675c ff. BGB bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.

Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache teilweise begründet.

Soweit sich die Beschwerdegegnerin auf § 675r BGB beruft, kann demnach hiesiger Auffassung auf Grundlage der zur Verfügung stehenden Informationen nicht gefolgt werden. Es ist nicht ersichtlich, dass zwischen dem Beschwerdeführer und der Beschwerdegegnerin vereinbart wurde, dass Zahlungen anhand der Mobilfunknummer des Empfängers als Kundenkennung ausgeführt werden dürfen. Vielmehr sieht Ziffer 1.2 der von der Beschwerdegegnerin in ihrer Stellungnahme in Bezug genommenen „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Überweisungsverkehr“ der Beschwerdegegnerin vor, dass der Kunde für ein Überweisungsverfahren als Kundenkennung die IBAN zu verwenden hat. Regelungen, die ein Verfahren, wie es bei „XY“ Anwendung findet, zum Inhalt haben, finden sich in den in Bezug genommenen Regelwerken nicht. Überdies bestehen Zweifel, ob eine Mobilfunknummer überhaupt eine taugliche Kundenkennung im Sinne des § 675r BGB sein kann (vgl. etwa Jungmann, in Münchener Kommentar zum BGB, 9. Auflage 2023, § 675r BGB Rn. 23).

Aufgrund dessen kann vorliegend nicht nachvollzogen werden, auf welche rechtliche Grundlage sich die Beschwerdegegnerin stützt, wenn sie der Auffassung ist, die streitgegenständliche Transaktion sei ordnungsgemäß ausgeführt und autorisiert und begründe einen Aufwendungsersatzanspruch zu ihren Gunsten.

Vor diesem Hintergrund wird den Beteiligten zur gütlichen Beilegung der Angelegenheit und zur Vermeidung einer gerichtlichen Auseinandersetzung vorgeschlagen, dass die Beschwerdegegnerin dem Beschwerdeführer einen Betrag von EUR 100,00 zahlt.



## Schlichtungsspruch Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Erstattung nichtautorisierter Transaktionen

### I.

Der Beschwerdeführer begehrt die Erstattung verschiedener unautorisierter Transaktionen im Gesamtwert von EUR 4.833,39.

Der Beschwerdeführer unterhält seit dem 20.01.2017 ein Konto bei der Beschwerdegegnerin.

Der Beschwerdeführer hielt sich vom 28.12.2023 bis zum 06.01.2024 in der AA-Stadt, in A-Land auf. Am Abend des 30.12.2023 lernten er und sein Mitreisender in einer Bar zwei Frauen kennen, die sie später am Abend in die Mietwohnung des Beschwerdeführers begleiteten. Kurze Zeit später verloren der Beschwerdeführer und sein Mitreisender für einen Zeitraum von etwa 10-15 Stunden das Bewusstsein. Als sie das Bewusstsein wiedererlangten, stellten sie fest, dass zahlreiche Wertgegenstände verschwunden waren. Sie gehen davon aus, dass ihnen von den beiden Frauen sog. K.O.-Tropfen zugefügt wurden und erstatteten Anzeige bei der Polizei der AA-Stadt.

Überdies wurden am 31.12.2023 wurden insgesamt zwölf Kartenzahlungen im Gesamtwert von EUR 4.926,82 mit den Daten der Debit-Mastercard des Beschwerdeführers autorisiert. Am nächsten Tag wurden die Beträge durch die entsprechenden Händler vom Konto des Antragstellers abgebucht.

Der Beschwerdeführer wandte sich am 01.01.2024 an den Kundenservice der Beschwerdegegnerin und teilte mit, dass er sein verknüpftes Endgerät und seine Debit-Mastercard verloren habe. Darüber hinaus reklamierte er die vorgenannten Kartenzahlungen. Die Beschwerdegegnerin erstattete daraufhin drei der Kartenzahlungen im Gesamtwert von EUR 93,43 (es handelte sich um eine kontaktlose Kartenzahlung an den Händler X und zwei weitere kontaktlose Zahlungen an den Händler Y).

Am 13.02.2024 wandte sich die Beschwerdegegnerin an den Beschwerdeführer und teilte ihm mit, sie habe festgestellt, dass die streitgegenständlichen Kartenzahlungen anhand der Karte und durch Eingabe der dazugehörigen Bestätigungs-PIN autorisiert worden seien. Sie bat den Beschwerdeführer um einen entsprechenden Polizeibericht und um Erklärung, wie die vermeintlichen Betrüger Kenntnis von der Bestätigungs-PIN erlangt hätten.

Der Beschwerdeführer antwortete darauf, dass er nicht nachvollziehen könne, wie die Täter Kenntnis von der Bestätigungs-PIN erlangt hätten, da er unter dem Einfluss von Betäubungsmitteln gewesen sei.

Die Beschwerdegegnerin lehnte daraufhin die Erstattung der weiteren Zahlungen ab und begründete dies damit, dass der Beschwerdeführer in grob fahrlässiger Weise Karte und PIN gemeinsam verwahrt bzw. den Tätern anderweitig Kenntnis von der PIN ermöglicht haben müsse.

Der Beschwerdeführer widersprach dem und wies darauf hin, dass die Täterinnen in der Tatnacht vergeblich versucht hätten, Bargeld abzuheben, was aber wegen der Eingabe einer falschen PIN nicht erfolgen konnte. Dies spreche dagegen, dass sie Kenntnis von der PIN hatten.

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

## II.

1. Die am 19.02.2024 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Zahlungsdienstevertrag gemäß §§ 675f ff. BGB bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.

2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache begründet.

Der Beschwerdeführer hat gegen die Beschwerdegegnerin einen Anspruch auf Erstattung der in Rede stehenden Transaktionen, da diese nicht von ihm autorisiert wurden (vgl. § 675u S. 2 BGB).

a) Zwar kann die Beschwerdegegnerin den Nachweis erbringen, dass die Transaktionen autorisiert wurden. Entscheidend für die Frage, ob dem Beschwerdeführer ein Erstattungsanspruch zusteht, ist aber, ob die Autorisierung durch den Beschwerdeführer selbst oder einen Dritten vorgenommen wurde. Denn nach § 675w S. 3 BGB reicht für den Nachweis der Autorisierung die bloße Aufzeichnung der Nutzung der Karte und die Authentifizierung des Kunden allein nicht aus. Nur wenn die Autorisierung nachweislich durch den Beschwerdeführer selbst vorgenommen wurde, scheidet ein Erstattungsanspruch nach § 675u S. 2 BGB aus.

Im vorliegenden Fall trägt der Beschwerdeführer schlüssig vor, dass er die Zahlungen nicht selbst autorisiert hat. Auch hat er sie unmittelbar, nachdem er von ihnen Kenntnis erlangt hatte als nicht autorisiert beanstandet und Strafanzeige gestellt. Vor dem Hintergrund des geschilderten Geschehens, das von der Beschwerdegegnerin nicht bestritten wurde, scheint es im vorliegenden Fall vielmehr völlig fernliegend, davon auszugehen, dass die Zahlungen durch den Beschwerdeführer selbst vorgenommen wurden.

b) Die Beschwerdegegnerin trägt vor, ihre Ablehnung der Erstattung der beanstandeten Transaktionen auf den Vorwurf der grob fahrlässigen Verletzung von Sorgfaltspflichten durch den Beschwerdeführer zu stützen. Denn nur in diesem Fall kann die Beschwerdegegnerin dem grundsätzlich bestehenden Erstattungsrecht des Beschwerdeführers nach § 675u S. 2 BGB einen Schadensersatzanspruch nach § 675v Abs. 3 BGB entgegenhalten. Aber auch hierzu reichen – wie bei der Autorisierung – die Aufzeichnung der Nutzung der Karte und die Authentifizierung allein nicht aus (vgl. § 675w S. 3 BGB). Die Beschwerdegegnerin muss daher darüber hinaus vortragen und nachweisen, dass der Beschwerdeführer die ihm nach den Geschäftsbedingungen obliegenden Sorgfaltspflichten in grob fahrlässiger Weise verletzt hat.

Die Beschwerdegegnerin kann sich nach hiesiger Auffassung insoweit nicht auf einen Anscheinsbeweis berufen. Zwar spricht in manchen Konstellationen, in denen Transaktionen unter Verwendung der Originalkarte und Eingabe der PIN vorgenommen wurden, regelmäßig ein Anscheinsbeweis dafür, dass entweder die Transaktion vom Karteninhaber selbst vorgenommen wurde oder dass er, wenn die Karte von einem Dritten unberechtigt genutzt wurde, diesem pflichtwidrig eine Kenntniserlangung von der PIN ermöglicht hat.

Allerdings steht hier schon nicht zweifelsfrei fest, ob die Voraussetzungen eines Anscheinsbeweises überhaupt vorliegen. Denn dafür ist u.a. erforderlich, dass ein typischer Geschehensablauf feststeht. Dies mag in den anerkannten Fällen der Bargeldabhebung

unter Einsatz von Originalkarte und PIN der Fall sein, das vorliegende Geschehen ist jedoch derart außergewöhnlich, dass hier kaum von einer solchen Typizität des Geschehensablaufs ausgegangen werden kann.

Darauf kommt es letztlich jedoch auch nicht an, da vor dem Hintergrund des geschilderten Gesamtgeschehens der Beschwerdeführer hier Umstände vorgetragen hat, die einen solchen allfälligen Anschein hinreichend widerlegen.

Zum einen haben die Täter vergeblich versucht, Bargeld abzuheben. Die entsprechenden Versuche scheiterten daran, dass sie eine falsche PIN eingaben. Bereits dies steht im Widerspruch zur Aussage, dass der Beschwerdeführer den Tätern die PIN mitgeteilt oder ihnen die Möglichkeit ihrer Kenntnisnahme verschafft habe, denn in diesem Fall hätten sie ohne Weiteres Geld abheben können. Selbst wenn die Täter Kenntnis von der PIN gehabt hätten, ist vor dem Hintergrund, dass sie dem Beschwerdeführer zuvor Betäubungsmittel verabreicht hatten, zudem auch durchaus denkbar, dass eine solche Kenntnisnahme auf dessen Rauschzustand zurückzuführen gewesen wäre. In diesem Fall kann nicht von einer schuldhaften Pflichtverletzung ausgegangen werden.

Die Beschwerde ist vor diesem Hintergrund begründet.



## Schlichtungspruch Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Erstattung nicht wirksamer autorisierter Transaktionen

### I.

Die Beschwerdeführerin begehrt die Erstattung verschiedener nicht wirksam autorisierter Transaktionen, die sie mit EUR 4.400,00 beziffert sowie die Auszahlung des auf dem inzwischen gekündigten Konto befindlichen Restguthabens.

Mit Beschluss des Amtsgerichts X (Betreuungsgericht) vom 21.10.2022 wurde Frau AB, die Mutter der Beschwerdeführerin zu deren Betreuerin bestellt. Die Bestellung umfasst u.a. den Aufgabenkreis der Vermögensangelegenheiten. Darüber hinaus wurde ein sog. Einwilligungsvorbehalt angeordnet mit der Folge, dass die Beschwerdeführerin zur Wirksamkeit von Willenserklärungen im Bereich der Vermögensangelegenheiten der Einwilligung der Betreuerin bedarf.

Die Beschwerdeführerin unterhielt seit dem 07.09.2023 bis zu dessen fristloser Kündigung durch die Beschwerdegegnerin im Dezember 2023 ein Girokonto bei der Beschwerdegegnerin.

Von diesem Konto aus nahm die Beschwerdeführerin mehrere Transaktionen im bis zu mittleren dreistelligen Bereich vor, deren Gesamtbetrag von der Betreuerin der Beschwerdeführerin auf EUR 4.400,00 beziffert wurde. Die Betreuerin der Beschwerdeführerin beanstandete, nachdem sie von ihnen Kenntnis erlangte, die Eröffnung des Kontos und die vorgenannten Transaktionen als ohne ihre Einwilligung vorgenommen und begehrt deren Erstattung.

Die Beschwerdegegnerin lehnt die Erstattung ab und ist der Auffassung, dass die Betreuerin der Beschwerdeführerin schon länger Kenntnis von dem Konto hatte. Zudem äußerte sie Zweifel an der Legitimation der Betreuerin. Mit ihrem Schlichtungsantrag hat die Betreuerin der Beschwerdeführerin Kopien des betreuungsgerichtlichen Bestellungsbeschlusses sowie ihres Personalausweises vorgelegt.

Aus dem von der Beschwerdegegnerin übermittelten Kontoauszug ergibt sich ein Restguthaben i.H.v. EUR 45,09.

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

## II.

1. Die am 14.01.2024 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Zahlungsdienstevertrag gemäß §§ 675f ff. BGB bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.

2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache teilweise begründet.

a) Soweit die Betreuerin der Beschwerdeführerin geltend macht, dass bereits der Kontovertrag mangels Einwilligung unwirksam sei, während die Beschwerdegegnerin dem widerspricht, kann diese Frage letztlich offenbleiben, da der Vertrag zwischenzeitlich durch Kündigung beendet worden ist. Aufgrund der Beendigung der Vertragsbeziehung steht der Beschwerdeführerin ein Anspruch auf Auszahlung des auf dem Konto befindlichen Restguthabens auf ein ggf. noch von der Beschwerdeführerin zu benennendes Konto zu (§§ 700 Abs. 1, 488 ff. BGB).

b) Die Beschwerdeführerin hat gegen die Beschwerdegegnerin überdies einen Anspruch auf Erstattung der in Rede stehenden Transaktionen, da diese nicht von ihr wirksam autorisiert wurden (vgl. § 675u S 2 BGB), weil die gemäß Beschluss des Amtsgerichts X vom 21.10.2022 erforderliche Einwilligung der bestellten Betreuerin nicht erfolgt ist.

Auf die Autorisierung eines Zahlungsvorgangs sind die allgemeinen Vorschriften über Willenserklärungen (jedenfalls entsprechend) anwendbar. Der in dem o.g. Beschluss angeordnete Einwilligungsvorbehalt in Vermögensangelegenheiten hat zur Folge, dass Erklärungen der Beschwerdeführerin zu ihrer Wirksamkeit der Einwilligung der Betreuerin bedürfen. Eine solche Einwilligung ist jedoch nicht erklärt worden, sodass die Autorisierung nicht wirksam erfolgt ist.

Vor diesem Hintergrund sind die beanstandeten Transaktionen der Beschwerdeführerin als nicht autorisiert anzusehen und die entsprechenden Beträge zu erstatten. Um welche Transaktionen mit welchen Beträgen es sich im Einzelnen handelt, konnte dem Vortrag der Beteiligten nicht zweifelsfrei entnommen werden. Angesichts der Besonderheit der in diesem Fall gegebenen Betreuungskonstellation wird angeregt, dass die Beschwerdeführerin sich mit der Beschwerdegegnerin ins Benehmen setzt und klarstellt, welche Transaktionen genau beanstandet werden.

Die Beschwerde ist vor diesem Hintergrund teilweise begründet.



Schlichtungsspruch  
Zahlungsdienstevertrag (Girokonto),  
Erstattung von Zahlungen durch das Chargeback-  
Verfahren nach Insolvenz des Vertragspartners

I.

Die Beschwerdeführer verlangen die Erstattung zweier Zahlungen in Höhe von insgesamt 1.560 EUR im Wege des Chargeback-Verfahrens, die unter Nutzung der von der Beschwerdegegnerin ausgegebenen Kreditkarte im Dezember 2023 und Mai 2024 für die Buchung eines Hotels im Juni 2024 über ein Digitalunternehmen für Reisen bei einem Reiseveranstalter geleistet wurden. Nach der Insolvenz des Reiseveranstalters stornierten die Beschwerdeführer am 7. Juni 2024 zunächst selbst die Buchung; später am 7. Juni teilte der Reiseveranstalter mit, dass alle Hotelreisen bis 5. Juli 2024 abgesagt würden.

Die Beschwerdegegnerin teilte den Beschwerdeführern mit, dass die Zahlungen vom Karteninhaber autorisiert seien und der Zahlungsauftrag nach ordnungsgemäßer Durchführung nicht rückabgewickelt werden könne. Zudem sei aufgrund insolvenzrechtlicher Vorgaben eine Rückbelastung nicht möglich. Ergänzend trägt die Beschwerdegegnerin vor, dass ein sog. Chargeback-Verfahren das Verhältnis zwischen dem Acquirer, hier ein anderes Unternehmen als der Kreditkartenausgeber, und dem Akzeptanzpartnerunternehmen betreffe, das die Kreditkarte zur Bezahlung seiner Waren und Dienstleistungen akzeptiert (hier: Reiseveranstalter). Bei einem Chargeback müsse das Akzeptanzpartnerunternehmen das an ihn vom Acquirer aufgrund der Transaktion ausgezahlte Geld unter bestimmten Voraussetzungen wieder zurückzahlen. Auf die Durchführung einer Rückbelastung (Chargeback-Verfahren) habe der Karteninhaber keinen Anspruch. Wegen der Insolvenz des Akzeptanzpartners sei ein Chargeback nicht möglich; insolvenzrechtliche Gründe schlossen dies aus. Bei dieser Kreditkarte handele es sich um ein Drei-Parteien-Verfahren – anders als bei Vier-Parteien-Verfahren, worauf sich die beispielhafte Darstellung auf der Internet-Seite des Kreditkartenausgebers bezogen habe.

Hinsichtlich der weiteren Einzelheiten wird auf die Stellungnahmen der Beteiligten verwiesen, die beiden Seiten vorliegen.

## II.

1. Die mit Schreiben vom 16. August 2024 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Zahlungsdienstvertrag (§ 675f Abs. 2 BGB) bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.
2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, zu entscheiden ist, ist in der Sache unbegründet. Die Beschwerdeführer haben keinen Anspruch auf Erstattung der Buchungskosten durch die Beschwerdegegnerin.

Rechtlich ist zu unterscheiden zwischen dem Zahlungsdienstvertrag (Kreditkartenvertrag), den die Beschwerdeführer mit der Beschwerdegegnerin geschlossen hat, und dem Vertragsverhältnis zwischen den Beschwerdeführern und dem Reiseveranstalter. Gegenstand dieses Schlichtungsverfahrens ist ausschließlich der Zahlungsdienstvertrag zwischen den Beteiligten. Maßgeblich ist, ob die Zahlung an den Reiseveranstalter von den Beschwerdeführern autorisiert war und ob sie korrekt abgewickelt wurde.

Die Zahlung mit der Kreditkarte war zum Zeitpunkt der Durchführung der Transaktion von den Beschwerdeführern gewollt und ist durch die Übermittlung der Kreditkartendaten an den Reiseveranstalter von ihnen auch autorisiert worden. Die Beschwerdegegnerin hat den Zahlungsauftrag ordnungsgemäß ausgeführt und das Kreditkartenkonto entsprechend belastet.

Ein einseitiger Widerruf und eine Rückabwicklung eines mit einer Kreditkarte autorisierten Zahlungsauftrages ist weder nach den Bedingungen 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 der Beschwerdeführer/Kunden gegen den Zahlungsempfänger. Diese Ansprüche müssen vom Kunden direkt beim Zahlungsempfänger geltend gemacht werden. Dieses ist in den Bedingungen der Beschwerdegegnerin geregelt, die als Allgemeine Geschäftsbedingungen Bestandteil des Kreditkartenvertrages sind. Auch für das Risiko einer Insolvenz des Zahlungsempfängers muss die Beschwerdegegnerin nicht haften. Dieses Risiko liegt allein bei den Beschwerdeführern als Auftraggeber der Zahlung.

Soweit die Beschwerdeführer sich auf die Webseite des Kreditkartenausgebers beziehen, sieht die Darstellung in Step 2 auch nur ein Bemühen des Kreditkartenausgebers um eine Klärung mit dem Zahlungsdienstleister des Empfängers vor, nicht aber die von den Beschwerdeführern geforderte Erstattung.

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

## 7 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 die Antragstellerin bzw. der Antragsteller an ihre bzw. seine nationale Schlichtungsstelle wenden. Diese zeigt ihr bzw.

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 hybrides 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.

# I 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 Art. 10 VerbandsklagenrichtlinienumsetzungsG (VRUG) vom 8.10.2023 (BGBl. 2023 I Nr. 272) geändert wurde.

### **§ 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) die Verordnung (EU) 2021/1230 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Juli 2021 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Union (kodifizierter Text) (ABl. L 274 vom 30.7.2021, S. 20)
  - 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 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes 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), die zuletzt durch Art. 27 Verbandsklagenrichtlinienumsetzungsg (VRUG) vom 8.10.2023 (BGBl. 2023 I Nr. 272) geändert wurde.

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 Misstrauen 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 Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist,
8. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
9. 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 Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, nicht zu einer noch rechtshängigen Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet sind,

5. die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
  6. 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 vorliegen.

### **§ 9 Schlichtungsvorschlag**

- (1) Der Schlichter hat den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen, 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.

### **§ 10 Kosten des Verfahrens**

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

### **§ 10a Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch**

Auf Antrag eines Beteiligten hat die Geschäftsstelle eine Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes, betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung auszustellen, wenn ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wurde, aber die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte. Die Bescheinigung hat folgende Angaben zu enthalten:

1. die Namen und Anschriften der Beteiligten,
  
2. eine kurze Darstellung des Gegenstands des Schlichtungsverfahrens und
  
3. den Zeitpunkt der Beendigung des Schlichtungsverfahrens.

## **Abschnitt 2**

### **Anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen**

#### **§ 11 Anerkennung von privaten Schlichtungsstellen als Verbraucherschlichtungsstellen**

- (1) Eine private Schlichtungsstelle ist als Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes anzuerkennen, wenn
  1. ein Antrag gestellt wurde, der den Voraussetzungen des § 16 entspricht und
  
  2. die Voraussetzungen nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und nach den §§ 12 bis 15 und 22 vorliegen.

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

### **§ 12 Anforderungen an die Organisation der Schlichtungsstelle**

- (1) Die Schlichtungsstelle muss im Inland eingerichtet werden.
- (2) Für die Schlichtungsstelle müssen eine Webseite und ein Zugang für die Übermittlung elektronischer Dokumente, insbesondere auch für elektronische Schlichtungsanträge, eingerichtet werden. Die Übermittlung elektronischer Dokumente muss direkt über die Webseite oder an eine auf der Webseite angegebene E-Mail-Adresse möglich sein.
- (3) Für die Schlichtungsstelle muss der Träger mindestens zwei Schlichter bestellen. Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Zum Schlichter kann nicht bestellt werden, wer in den letzten drei Jahren vor der Bestellung beschäftigt war
1. beim Träger der Schlichtungsstelle, es sei denn, es handelte sich um eine Beschäftigung nur als Schlichter,
  2. bei einem Unternehmer, der an von der Schlichtungsstelle durchgeführten Schlichtungsverfahren teilnimmt, oder
  3. bei einem Unternehmen, das mit einem Unternehmer nach Nummer 2 verbunden ist.
- (4) Der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. ist vor der Bestellung entsprechend § 2 Satz 3 und 4 zu beteiligen. Die Schlichter sind für mindestens drei Jahre zu bestellen. Ihre Bestellung kann wiederholt werden. Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen.
- (5) Für die Schlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle einzurichten.

### **§ 13 Anforderungen an die Finanzierung der Schlichtungsstelle**

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

## **§ 14 Vergütung der Schlichter**

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

## **§ 15 Anforderungen an die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle**

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

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

## **§ 16 Anforderungen an den Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle**

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

1. den Namen und die Anschrift des Antragstellers,
2. die Anschrift der Schlichtungsstelle,
3. Angaben zur Geschäftsstelle, zur Webseite und zum Zugang für elektronische Dokumente, die für die Schlichtungsstelle eingerichtet wurden,
4. die Verfahrensordnung für die Schlichtungsstelle,
5. die Namen der bestellten Schlichter oder der Personen, die zu Schlichtern bestellt werden sollen, einschließlich Angaben zu ihrem beruflichen Werdegang in den letzten drei Jahren sowie zu ihrer Qualifikation,
6. Angaben zur Vergütung und Amtszeit der Schlichter sowie zu den zwischen dem Träger und den Schlichtern bestehenden Beschäftigungsverhältnissen,

7. Angaben zur Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. und dessen Stellungnahme zu den vorgeschlagenen Schlichtern und
8. Angaben zu den für die Schlichtungsstelle bereitgestellten Sach- und Geldmitteln und zu deren Verwaltung.

### **§ 17 Änderung der Verfahrensordnung einer Verbraucherschlichtungsstelle**

- (1) Eine Änderung der Verfahrensordnung einer Verbraucherschlichtungsstelle bedarf der Zustimmung des Bundesamts für Justiz.
- (2) Dem Antrag des Trägers der Verbraucherschlichtungsstelle auf Zustimmung zur Änderung der Verfahrensordnung ist eine Abschrift der Verfahrensordnung beizufügen, in der die geplanten Änderungen kenntlich gemacht sind. Das Bundesamt für Justiz bestätigt dem Träger in Textform den Eingang des Antrags unter Angabe des Tages, an dem der Antrag eingegangen ist.
- (3) Die beantragte Zustimmung des Bundesamts für Justiz gilt als erteilt, wenn das Bundesamt für Justiz der Änderung der Verfahrensordnung nicht innerhalb von sechs Wochen, nachdem der Antrag auf Zustimmung eingegangen ist, widerspricht.

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

Der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle hat dem Bundesamt für Justiz mitzuteilen:

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

## **§ 19 Widerruf der Anerkennung**

- (1) Erfüllt die Verbraucherschlichtungsstelle die für ihre Anerkennung notwendigen Voraussetzungen nicht mehr oder verstößt sie bei ihrer Tätigkeit gegen gesetzliche Vorschriften oder ihre Verfahrensordnung, so hat das Bundesamt für Justiz den Träger der Verbraucherschlichtungsstelle in Textform aufzufordern, die notwendigen Maßnahmen zu treffen, um die Widerrufsgründe innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Aufforderung zu beseitigen.
- (2) Das Bundesamt für Justiz hat die Anerkennung zu widerrufen, wenn der Träger die Widerrufsgründe innerhalb der gesetzten Frist nicht beseitigt.
- (3) Wenn die Anerkennung widerrufen wurde, ist die Eintragung der Schlichtungsstelle in der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 33 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes zu löschen.

## **Abschnitt 3**

### **Berichts- und Informationspflichten**

#### **§ 20 Tätigkeitsbericht**

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

#### **§ 21 Evaluationsbericht**

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

#### **§ 22 Informationen zur Schlichtungsstelle und ihrem Verfahren**

- (1) Auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sind die Informationen zur Verbraucherschlichtungsstelle und ihrem Verfahren entsprechend § 3 der Verbraucher-

streitbeilegungs-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 Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung genehmigt wurden.

### **§ 27 Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

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

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

**Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank**

Postfach 10 06 02  
60006 Frankfurt am Main  
Deutschland