

Tätigkeitsbericht 2010

Tätigkeitsbericht 2010

Herausgeber: Kundenbeschwerdestelle bei dem
Rheinischen Sparkassen- und Giroverband

Postfach 10 42 64
40033 Düsseldorf

Telefon 0211 3892-335
Telefax 0211 3892-458

Redaktion: Lothar Breuer

Redaktionsschluss: 13.05.2011

Die Kundenbeschwerdestelle

Der Rheinische Sparkassen- und Giroverband hat die Kundenbeschwerdestelle beim Rheinischen Sparkassen- und Giroverband zum 1.1.1996 als neutrale und unabhängige Schlichtungsstelle eingerichtet. Den Kunden der rheinischen Sparkassen und den Sparkassen wird damit ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren angeboten. Meinungsverschiedenheiten und Störungen in den Geschäftsbeziehungen können ohne einen häufig Zeit raubenden und aufwändigen Gang zu Gerichten schnell und effektiv geklärt und beigelegt werden.

Dem Verband wurde die Schlichtungsaufgabe nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes für die ihm angehörenden Sparkassen übertragen (Schlichtungsstellenverfahrensverordnung vom 7.8.2000, BGBl. 2000 S. 1279). Am 21.6.2002 genehmigte das Bundesministerium der Justiz die Verfahrensordnung für die Beilegung von Kundenbeschwerden im Bereich des Rheinischen Sparkassen- und Giroverbandes. Mit der Veröffentlichung des Genehmigungsbescheides und der Verfahrensordnung wurde die Übertragung am 12.7.2002 wirksam.

Die Schlichter

Die Objektivität und Qualität des Schlichtungsverfahrens beruht nicht nur auf den Vorgaben der Verfahrensordnung zur Unabhängigkeit und fachlichen Qualifikation der Schlichter; wesentlich für den Erfolg eines Schlichtungsverfahrens sind vielmehr auch die berufliche Prägung und Erfahrung der Persönlichkeiten, die mit der Aufgabe der Streitschlichtung betraut sind.

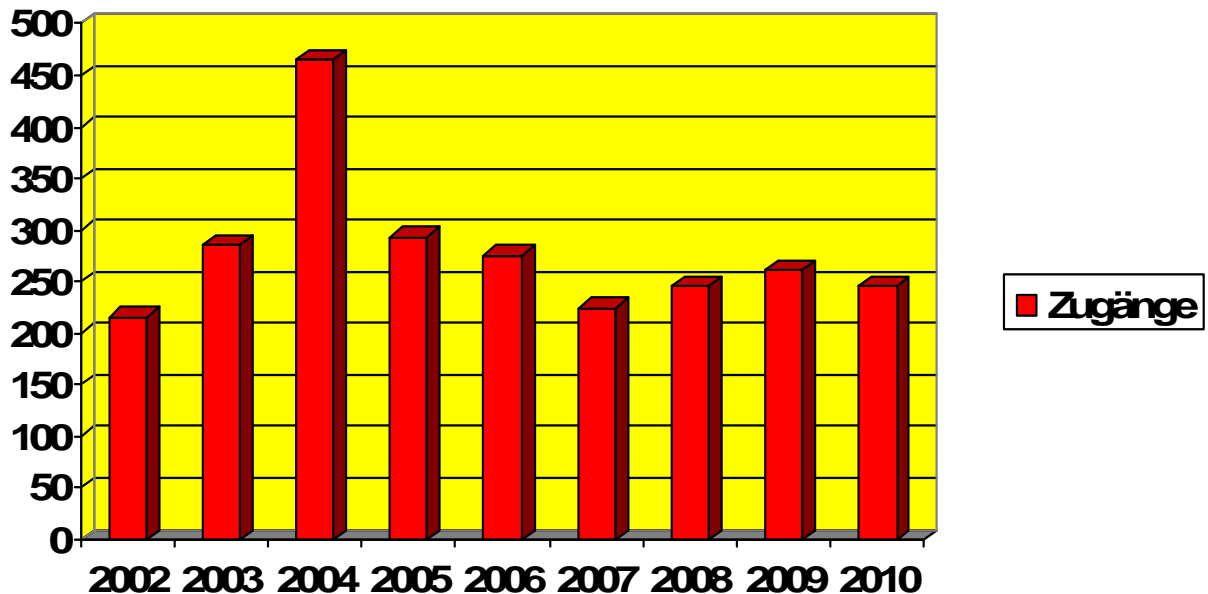
Seit Einrichtung der Kundenbeschwerdestelle bei dem Rheinischen Sparkassen- und Giroverband bekleiden langjährig erfahrene Richterpersönlichkeiten das Amt des Schlichters.

Seit nunmehr fast einem Jahrzehnt - seit dem 1.4.2002 - ist der Vorsitzende Richter am Oberlandesgericht i. R. Dr. Christian Balzer bereits als Schlichter der Kundenbeschwerdestelle tätig. Als weiterer Schlichter neben Dr. Balzer übt seit dem 1.4.2009 der Landgerichtspräsident a. D. Dr. Hubert Just die Schlichtungstätigkeit aus.

Bericht

Wie in den Vorjahren nahmen alle Mitgliedssparkassen des Rheinischen Sparkassen- und Giroverbandes an dem Schlichtungsverfahren zur Beilegung von Kundenbeschwerden teil. Die aktuelle Liste der Mitgliedssparkassen sowie die Verfahrensordnung sind im Anhang aufgeführt.

Einen Gesamtüberblick über die Entwicklung der Beschwerdezahlen seit Übertragung der gesetzlichen Schlichtungsaufgabe (2002) bis zum Berichtsjahr 2010 liefert das nachfolgende Schaubild:



Der ungewöhnliche Anstieg der Beschwerden im Jahre 2004 beruhte vielfach auf der Befürchtung oder Erwartung einer zum Jahresende eintretenden Verjährung von Ansprüchen infolge der Schuldrechtsreform.

Im Berichtsjahr 2010 gingen insgesamt 245 Beschwerden in der Kundenbeschwerdestelle ein. Hiervon betrafen sieben Eingaben keine rheinische Sparkasse, sondern fünf in anderen Verbandsgebieten ansässige Sparkassen und zwei den anderen Gruppen des Kreditgewerbes zugehörige Institute. Diese Beschwerden wurden den zuständigen Schlichtungseinrichtungen übermittelt.

Von den verbleibenden 238 Beschwerden konnten 236 im Berichtszeitraum abgeschlossen werden. Zwei Verfahren befanden sich aufgrund der Komplexität der Fälle noch in Bearbeitung.

Von den 236 abgeschlossenen Beschwerden wurden 42 durch die Beschwerdeführer im Laufe des Verfahrens zurückgenommen oder nicht weiterverfolgt.

19 Fälle waren nach der Verfahrensordnung unzulässig.

Von den 175 zulässigen und weiterverfolgten Beschwerden gingen 41 zugunsten der Kunden aus.

Vergleiche beziehungsweise eine einvernehmliche Beilegung der Beschwerde konnten in 67 Fällen erreicht werden.

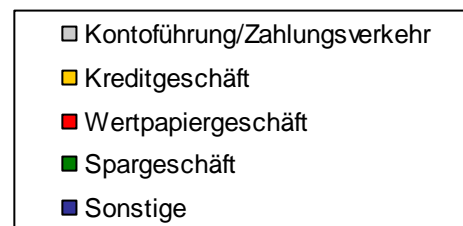
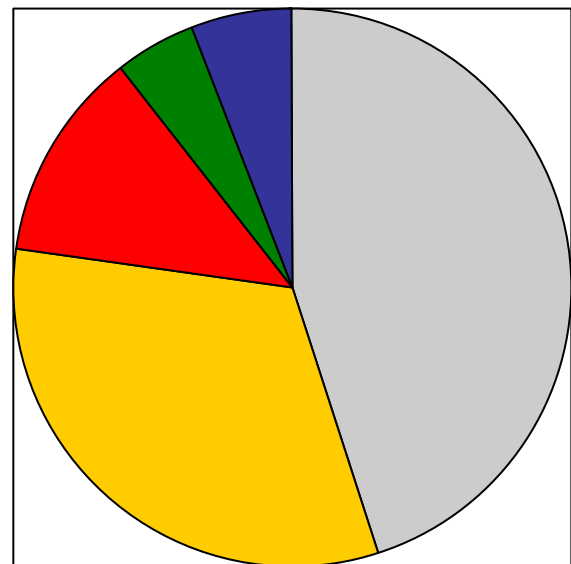
67 Beschwerdefälle fanden einen Abschluss zugunsten der Sparkasse.

Beschwerdeeingänge und –abschlüsse		
Gesamtzahl der Beschwerdeeingänge in 2010		245
Eingaben gegen	Sparkassen anderer Verbandsgebiete	5
	sonstige Kreditinstitute	2
Eingaben gegen Mitgliedssparkassen		238
Im Berichtszeitraum noch nicht abgeschlossene Beschwerden		2
Im Berichtszeitraum abgeschlossene Beschwerden		236
Davon:		
	Beschwerden nicht weiterverfolgt oder zurückgenommen	42
	Unzulässige Beschwerden	19
	Zulässige und weiterverfolgte Beschwerden	175
Davon:		
	Ausgang zugunsten des Kunden	41
	Vergleich geschlossen / Beschwerde einvernehmlich beigelegt	67
	Ausgang zugunsten der Sparkasse	67

Schwerpunkte der Beschwerden

Im Berichtsjahr 2010 betrafen die Beschwerden, geordnet nach ihrem zahlenmäßigen und prozentualen Anteil, folgende Sachgebiete:

Beschwerden nach Sachgebieten 2010 (bezogen auf die Anzahl der Eingaben gegen Mitgliedsspar-kassen)	Anzahl	%
Kontoführung/ Zahlungsverkehr	107	45,0
Kreditgeschäft	77	32,3
Wertpapiergeschäft	29	12,2
Spargeschäft	11	4,6
Sonstige	14	5,9
Gesamt	238	100,0



Kontoführung/Zahlungsverkehr

Die meisten Beschwerden betrafen wie im Jahr 2009 das Sachgebiet Kontoführung/Zahlungsverkehr. Hierauf entfiel ein Anteil von 45,0 Prozent gegenüber 33,5 Prozent im Vorjahr. Eingeschlossen sind die Eingaben mit dem Ziel der Fortführung oder Einrichtung eines „Girokontos für jedermann“.

Girokonto für jedermann

Die rheinischen Sparkassen sind nach § 5 Absatz 2 des Sparkassengesetzes NRW verpflichtet, für natürliche Personen aus dem Gebiet ihres Trägers so genannte Girokonten für jedermann (Guthabenkonto) zu führen. Nur unter bestimmten, eng auszulegenden Voraussetzungen entfällt diese Verpflichtung. Die Ablehnung einer Kontoeröffnung muss schriftlich begründet werden.

Die rheinischen Sparkassen führen über 270.000 Girokonten für jedermann (Stand: 31.12.2010). Gleichwohl sind im Jahr 2010 lediglich 22 Beschwerden (gegenüber 26 im Jahre 2009) über die Verweigerung der Errichtung oder Fortführung eines Guthabenkontos eingegangen. Die Beschwerden wurden mit Vorrang behandelt und erreichten bis auf wenige Ausnahmen positive Ergebnisse für die Kunden. 21 Beschwerden konnten bereits im Vorprüfungsverfahren erledigt werden.

Die im Vergleich zur Gesamtzahl der geführten Guthabenkonto sehr geringe Anzahl an Beschwerden sowie die hohe Abhilfequote belegen eindrucksvoll, dass die rheinischen Sparkassen ihrem öffentlichen Auftrag nachkommen.

Bemerkenswert ist darüber hinaus, dass von den rheinischen Sparkassen oftmals Guthabenkonto zur Verfügung gestellt wurden, obwohl berechtigte Gründe vorlagen, deren Errichtung oder Fortführung zu verweigern.

P-Konto

Weitere Beschwerden betrafen so genannte Pfändungsschutzkonten ("P-Konten"). Auf einem P-Konto erhält der Kontoinhaber für sein Guthaben einen automatischen Basispfändungsschutz in Höhe von 985,15 Euro (ab 1.7.2011: 1.028,89 Euro) monatlich.

Dabei kommt es nicht darauf an, aus welchen Einkünften dieses Guthaben stammt. Unter bestimmten Voraussetzungen kann der pfändungsfreie Betrag erhöht werden, zum Beispiel wegen Unterhaltspflichten des Kontoinhabers.

Zahlungsverkehr

Ferner waren Ansprüche aus der missbräuchlichen Verwendung von Zahlungskarten (ec-Karten und Kreditkarten) Gegenstand von Beschwerdeverfahren. Hierbei ging es in der Regel um die Frage, unter welchen Voraussetzungen der Kunde für den Schaden, den ein unbefugter Dritter durch nicht berechnete Kartenverfügungen, zum Beispiel an Geldausgabeautomaten, verursacht hat, einstehen muss.

Vereinzelt betrafen Beschwerden auch die Art der Bearbeitung konkreter Zahlungsverkehrsvorgänge, wie zum Beispiel die Art der Bearbeitung eingereicher Auslandsschecks und Fehlleitungen im Überweisungsverkehr.

Schließlich wandten sich Kunden auch gegen erhobene Entgelte im Zahlungsverkehr, zum Beispiel für die Abwicklung grenzüberschreitender Überweisungen oder für Auszahlungen an Geldausgabeautomaten. Zum Teil sind Entgelte kulanzweise erstattet oder reduziert worden. Im Übrigen konnten vielfach bereits im Vorprüfungsverfahren die von den Sparkassen berechneten Entgelte zur Zufriedenheit der Kunden erläutert und diverse Sachverhalte aufgeklärt werden.

Kreditgeschäft

Zweitstärkster Bereich war im Berichtszeitraum das Kreditgeschäft. Hierauf entfiel ein Anteil von 32,3 Prozent der Beschwerden gegenüber 28,6 Prozent im Vorjahr.

Wie im Vorjahr betrafen die meisten Beschwerden in diesem Bereich Entgelte, die im Zusammenhang mit der Begründung oder Abwicklung von Kreditverhältnissen von Sparkassen beansprucht wurden.

Bei Baufinanzierungen wandten sich Kunden zum Beispiel gegen Entgelte, die zu Beginn der Finanzierung für die Ermittlung des Objektwertes berechnet wurden oder die Sparkassen für die treuhänderische Abwicklung von Darlehensablösungen und die Übertragung der zur Absicherung des Darlehens bestellten Grundpfandrechte beanspruchten.

Vereinzelt betrafen Beschwerden die Konditionengestaltung, wie zum Beispiel die Höhe des Zinsanspruchs bei Kontokorrentkrediten oder bei Umschuldungsmaßnahmen und Kreditprolongationen.

Auch wandten sich Kunden zum Beispiel an die Beschwerdestelle, weil die Abrechnung eines beendeten Kreditverhältnisses, insbesondere eine etwaige Berechnung des sog. Vorfälligkeitsentgelts, für sie nicht vollends verständlich war. Hier konnte in der Regel durch Erläuterungen eine Klärung im Interesse des Kunden herbeigeführt werden.

Wie im Vorjahr wurden von Kunden auch Zahlungsschwierigkeiten angesprochen in der Erwartung, geminderte Ratenleistungen oder auch Ratenaussetzungen zu erreichen, die Folgen einer geschenehen Kündigung zu vermeiden oder auch die Einstellung von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen bewirken zu können. Bereits im Vorprüfungsverfahren konnten hier häufig einvernehmliche Lösungen zwischen Sparkasse und Kunden gefunden werden.

Wertpapiergeschäft

Insgesamt 29 Beschwerden (12,2 Prozent gegenüber 22,2 Prozent im Vorjahr) betrafen das Wertpapiergeschäft.

Die damit im Vergleich zur Gesamtzahl wenigen Beschwerden hatten wie im Vorjahr überwiegend den Vorwurf der fehlerhaften Anlageberatung zum Gegenstand. Von Seiten der Kunden wurde zumeist vorgetragen, über bestehende Risiken nicht hinreichend aufgeklärt oder bei der ausgesprochenen Kaufempfehlung die Wünsche und Interessen des Kunden nicht ausreichend berücksichtigt zu haben. In einigen Fällen musste von einer Schlichtung abgesehen werden, weil eventuelle Ansprüche bereits verjährt waren und sich die Sparkasse im Beschwerdeverfahren auf den Eintritt der Verjährung berufen hatte oder weil eine im Beschwerdeverfahren nicht zulässige Beweisaufnahme für eine Entscheidung des Schlichters erforderlich gewesen wäre.

Weitere Beschwerden betrafen darüber hinaus die Art der Gestaltung von Depotauszügen oder Entgelte, die im Zusammenhang mit dem Erwerb sowie der Übertragung von Wertpapieren standen.

Sparverkehr

4,6 Prozent der Eingaben betrafen im Berichtsjahr den Sparverkehr. Im Vorjahr waren es 4,0 Prozent.

Einige Beschwerden betrafen Entgelte, die zum Beispiel im Zusammenhang mit der Kraftloserklärung von Sparbüchern oder für eine Kennwortvereinbarung durch Sparkassen berechnet wurden.

Teilweise wurde auch die Zinsberechnung beanstandet oder die Berechnung von Vorschusszinsen hinterfragt.

Ausblick

Das Schlichtungsverfahren zur Beilegung von Kundenbeschwerden wird von Kunden und Sparkassen seit nunmehr fünfzehn Jahren positiv aufgenommen.

Dass nur wenige Fälle von der Kundenbeschwerdestelle nicht zur Bearbeitung angenommen werden konnten, bestätigt, dass die geringen Zulässigkeitsvoraussetzungen der Verfahrensordnung kundenfreundlich sind und die rheinischen Sparkassen der einvernehmlichen Beilegung von Meinungsverschiedenheiten aufgeschlossen gegenüberstehen.

Die Kundenbeschwerdestelle ist signifikanter Ausdruck der Kunden- und Verbraucherorientierung der rheinischen Sparkassen. Als neutrale Instanz zwischen Kunden und Sparkassen hat sie sich auch im Jahr 2010 für beide Seiten als geeigneter Ansprechpartner zur Bereinigung von Meinungsverschiedenheiten und Festigung bzw. Wiederherstellung des Vertrauensverhältnisses zwischen Sparkassen und ihren Kunden erwiesen.

Anhang

Liste der am Schlichtungsverfahren des Rheinischen Sparkassen- und Giroverbandes teilnehmenden Sparkassen

Sparkasse Aachen
Sparkasse Dinslaken-Voerde-Hünxe
Sparkasse Düren
Kreissparkasse Düsseldorf
Stadtsparkasse Düsseldorf
Sparkasse Duisburg
Stadtsparkasse Emmerich-Rees
Sparkasse Essen
Kreissparkasse Euskirchen
Verbandssparkasse Goch
Sparkasse Gummersbach-Bergneustadt
Stadt-Sparkasse Haan
Kreissparkasse Heinsberg
Sparkasse Hilden • Ratingen • Velbert
Stadtsparkasse Bad Honnef
Sparkasse Kleve
Kreissparkasse Köln
Sparkasse KölnBonn
Sparkasse Krefeld
Stadt-Sparkasse Langenfeld
Sparkasse Leverkusen
Stadtsparkasse Mönchengladbach
Sparkasse Mülheim an der Ruhr
Sparkasse Neuss
Sparkasse am Niederrhein
Stadtsparkasse Oberhausen
Sparkasse Radevormwald-Hückeswagen
Stadtsparkasse Remscheid
Stadt-Sparkasse Solingen
Sparkasse der Stadt Straelen
Stadtsparkasse Wermelskirchen
Verbands-Sparkasse Wesel
Sparkasse der Homburgischen Gemeinden in Wiehl
Stadtsparkasse Wuppertal

Schlichtungsvorschläge

- Kontoführung/Zahlungsverkehr -

(...)

I.

Am 06.08.2010 wurde der Beschwerdeführerin gegen 9.30 Uhr beim Einkaufen die Geldbörse entwendet, in der sich auch ihre EC-Karte befand. Um 9.45 Uhr wurden mit dieser Karte 500 Euro von einem Geldautomaten abgehoben. In der Folgezeit wurde bis zum 10.08.2010, 10.12 Uhr, weiteres Geld von Geldautomaten bezogen und an elektronischen Kassen mit der Karte bezahlt. Die Verfügungen an Geldautomaten belaufen sich auf insgesamt 2.500 Euro, die Bezahlungen an elektronischen Kassen auf insgesamt 2.633,91 Euro. Das Girokonto der Beschwerdeführerin geriet dadurch mit über 4.000 Euro ins Soll. Am 10.08.2010 entdeckte die Beschwerdeführerin den Diebstahl und ließ die Karte gegen 17.00 Uhr durch eine ihrer Töchter sperren.

Die Sparkasse hat die Erstattung der genannten Beträge abgelehnt, weil der Dieb die richtige PIN benutzt habe und die Beschwerdeführerin ihm deshalb die missbräuchliche Verwendung der Karte ermöglicht haben müsse.

Mit der Beschwerde erstrebt die Beschwerdeführerin, dass die Sparkasse die Belastungen ihres Girokontos rückgängig macht.

II.

Nach rechtlicher Überprüfung der Angelegenheit teile ich Ihnen Folgendes mit:

Die Beurteilung der von dem Dieb vorgenommenen Kartenverfügungen richtet sich nach dem zwischen der Beschwerdeführerin und der Sparkasse bestehenden Girovertrag in Verbindung mit den Bedingungen für die SparkassenCard in der Fassung von Oktober 2009. Da die Beschwerdeführerin diese Verfügungen nicht autorisiert hat, ist die Sparkasse – grundsätzlich – gemäß Nr. 11.1 der Bedingungen verpflichtet, der Beschwerdeführerin als der Kontoinhaberin die Beträge zu erstatten. Anders ist es dann, wenn der Kontoinhaber für die nicht autorisierten Kartenverfügungen haftet. Dies ist nach Nr. 12 Abs. 6 der Bedingungen der Fall, wenn es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Kartenverfügungen kommt und der Karteninhaber seine Sorgfaltspflichten nach den Bedingungen grob fahrlässig verletzt. Die hier einschlägigen Sorgfaltspflichten sind in Nrn. 6.2 und 6.3 der Bedingungen niedergelegt. Was die persönliche Geheimzahl (PIN) betrifft, so hat der Karteninhaber dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von ihr erlangt. Die PIN darf insbesondere nicht auf der Karte vermerkt oder in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt werden.

Die Sparkasse geht davon aus, dass die Beschwerdeführerin diese Sorgfaltspflicht – grob fahrlässig – verletzt hat. Die Beschwerdeführerin bestreitet das. Mit der Beschwerde hat sie (durch Sie) vortragen lassen, die Sparkasse behauptete wahrheitswidrig, dass sie über eine Geheimzahl verfügt und diese weitergegeben habe.

Soweit Sie damit vortragen wollen, dass die Beschwerdeführerin gar keine Geheimzahl gehabt habe, ist dies nach dem eigenen Vorbringen der Beschwerdeführerin unzutreffend. Denn in ihrem Schreiben an die Sparkasse vom 23.09.2010 hat sie angegeben, dass ihr eine Geheimnummer letztmalig im Jahr 2000 zugesandt worden sei. Außerdem hat sie sich nicht zu dem Vorbringen der Sparkasse geäußert, dass am 15.08.2005 eine neue Karte bestellt worden sei, zu der auch eine PIN verschickt worden sei.

Diese PIN habe auch für die am 28.08.2009 – unstreitig – angeforderte Folgekarte gegolten, die der Dieb benutzt habe. Hiernach habe ich also davon auszugehen, dass die Beschwerdeführerin im Besitz einer PIN war.

Bei dieser Sachlage spricht nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs der sog. Beweis des ersten Anscheins dafür, dass der Karteninhaber seine persönliche Geheimzahl entweder auf der Karte notiert oder sie gemeinsam mit dieser aufbewahrt hat (BGHZ (=Amtliche Sammlung) Band 160 Seite 308; BGHZ 170, 18; Beschluss des BGH vom 06.07.2010 (XI. ZR 224/09). Das Bundesverfassungsgericht hat diese Rechtsprechung im Kern bestätigt (vergleiche die in der Zeitschrift Wertpapiermitteilungen 2010 auf Seite 208 abgedruckte Entscheidung).

Der Karteninhaber kann diesen Anscheinsbeweis dadurch erschüttern, dass er darlegt und beweist, dass dies nicht der Fall oder die Geheimnummer ohne sein Verschulden kurze Zeit vor der Entwendung der Karte ausgespäht worden ist. Die Beschwerdeführerin hat hierzu vorgetragen, dass sie am 18.03.2010 in ihrer Wohnung überfallen und beraubt worden sei und dass der Täter dabei schon in den Besitz der Geheimzahl gelangt sein könne.

Dieses Vorbringen vermag den Anscheinsbeweis nicht zu erschüttern. Es ist bereits inhaltlich unvollständig. Die Beschwerdeführerin hat nicht angegeben, was ihr damals geraubt worden ist und ob Mitteilungen bzw. Aufzeichnungen über die PIN dabei waren. Wenn sie das nach dem Überfall nicht überprüft hat, hätte nach dem Diebstahl vom 06.08.2010 aller Anlass bestanden, dies nachzuholen. Wenn das Dokument mit der PIN nicht mehr an der Aufbewahrungsstelle war, erscheint unerklärlich, wieso der Räuber nur die PIN und nicht auch die Geldbörse mit der EC-Karte mitgenommen hat, um das Konto der Beschwerdeführerin sogleich auch noch "auszuplündern". Noch unwahrscheinlicher ist es, dass der Räuber die Karte absichtlich zurückließ, um eine Kartensperre zu vermeiden, aber vorhatte, der Beschwerdeführerin die Geldbörse bei passender Gelegenheit unbemerkt zu entwenden, damit er mehr Zeit haben würde, die Karte zu missbrauchen. Dann müsste er der Beschwerdeführerin nahezu werktätig aufgelauert haben, bis sich rund fünf Monate später die Gelegenheit ergab, ihr die Karte zu entwenden. Es spricht also gar nichts dafür, dass Räuber und Dieb identisch sind.

Schließlich scheidet auch die weitere – vom Bundesgerichtshof aufgezeigte – Möglichkeit aus, die Geheimnummer der Beschwerdeführerin sei ohne ihr Verschulden kurze Zeit vor der Entwendung der Karte ausgespäht worden. Denn sie hat selbst vorgetragen, dass sie seit dem Jahr 2002, nach dem Tod ihres Ehemannes, keine Geheimnummer mehr, insbesondere auch nicht an einem Geldautomaten, benutzt habe.

(...)

- Kreditgeschäft -

(...)

1)

Die Beschwerdeführer haben im August 2007 ein Darlehen in Höhe von 210.000 Euro bei der Sparkasse aufgenommen. Es war am 30.06.2010 zurückzuzahlen. Der Zinssatz von nominell 5,4% p.a. war bis zum 31.12.2008 unveränderlich. Im November 2008 bot die Sparkasse den Beschwerdeführern für die Zeit ab 01.01.2009 einen bis zum Rückzahlungszeitpunkt gültigen neuen Festzins und einen variablen Zins von 6,75% p.a. an. Die Beschwerdeführer haben sich für keines dieser beiden Angebote entschieden. Die Sparkasse hat das Darlehen ab 01.01.2009 mit dem variablen Zinssatz weitergeführt.

Mit der am 01.04.2010 eingelegten Beschwerde haben die Beschwerdeführer beanstandet, dass die Sparkasse den Zinssatz von 6,75% im ganzen Jahr 2009 nicht herabgesetzt habe, obwohl die Europäische Zentralbank die Zinsen (Leitzins und Euribor) erheblich gesenkt gehabt habe.

Im Laufe des Beschwerdeverfahrens hat die Sparkasse den Zins mit Wirkung vom 01.04.2009 geändert und den Beschwerdeführern für das Jahr 2009 1.716,75 Euro und für das erste Quartal 2010 960,50 Euro gutgebracht. Die Beschwerdeführer halten diese Herabsetzung der Zinsen für unzureichend und vertreten die Auffassung, dass der variable Zins in dem Umfang herabgesetzt werden müsse, in dem der 3-Monats-Euribor oder wenigstens der EZB-Leitzins gesunken sei.

2)

Nach rechtlicher Überprüfung der Angelegenheit teile ich Ihnen Folgendes mit:

a)

Da bis zum Ablauf der Zinsbindung am 30.12.2008 kein neuer Zinssatz vereinbart worden war, lief das Darlehen zu veränderlichen Konditionen weiter. Das war im Sinne der Beschwerdeführer. Nach dem Vertrag vom 16.08.2007 galt dann der von der Sparkasse für Darlehen dieser Art festgesetzte Zinssatz. Die Sparkasse war verpflichtet, den Beschwerdeführern den Anfangszins und das Verfahren zur weiteren Zinsanpassung schriftlich mitzuteilen. Dieser Verpflichtung ist sie mit Schreiben vom 18.11.2008 nachgekommen. Das von den Beschwerdeführern aufgenommene Darlehen ist ein „Darlehen mit anfänglichem Festzins mit dinglicher Sicherheit für private Zwecke und für Existenzgründung“. Das Verfahren zur weiteren Anpassung des variablen Zinssatzes hat die Sparkasse den Beschwerdeführern mit dem Schreiben vom 18.11.2008 erläutert und dabei als Referenzzins den „Zinssatz gemäß EWU-Zinsstatistik Position: Wohnungsbaukredite an private Haushalte mit anfänglicher Zinsbindung bis 1 Jahr einschließlich“ angegeben.

b)

Die Beschwerdeführer machen geltend, dass sie diesen Referenzzins nicht gekannt und auch nicht akzeptiert hätten. Unter „Zinssatz gemäß EWU-Zinsstatistik“ hätten sie den EZB-Leitzins oder den Euribor verstanden. Letztlich wollen sie erreichen, dass der Zinssatz entsprechend der Entwicklung des Euribor angepasst wird.

Ich muss den Beschwerdeführern hierzu mitteilen, dass ich ihren Einwand nicht nachvollziehen kann. In dem Schreiben vom 18.11.2008 ist die „Position“ der EWU-Zinsstatistik genau bezeichnet. Wenn sie diesen Referenzzins nicht kannten, hätten sich die Beschwerdeführer danach erkundigen können. Schließlich war auch schon in dem Darlehensvertrag vereinbart, dass als variabler Zins der von der Sparkasse „für Darlehen dieser Art festgesetzte Zinssatz“ gilt (Abschnitt 1.1). Es war also von Anfang an klar, dass es auf die Art des Darlehens ankam und nicht auf davon unabhängige Zinssätze.

c)

Unter Berufung auf näher bezeichnete Rechtsprechung machen die Beschwerdeführer ferner geltend, dass die Sparkasse den Zinssatz ihres Darlehens bereits dann hätten senken müssen, wenn der Referenzzinssatz um „0,2%“ – gemeint sind wohl Prozentpunkte – sinkt, und zwar bereits im folgenden Monat.

Auch dem kann ich mich nicht anschließen. Erstens ist die Zinsanpassung in dem Schreiben der Sparkasse vom 18.11.2008 ausdrücklich anders angekündigt worden (Schwellenwert von 0,5 Prozentpunkten, Überprüfung und gegebenenfalls Anpassung vierteljährlich zum Quartalsende). Und zweitens lässt sich die Auffassung der Beschwerdeführer auch nicht auf die von ihnen angeführte Rechtsprechung stützen. Das Oberlandesgericht Celle erwähnt zwar die Änderung des Vergleichszinses „um mehr als 0,2%“, hat aber nicht ausgesprochen, dass kein höherer Schwellenwert gewählt werden dürfe (WM 2002, 1878, 1880). Und was den Zeitpunkt der vorzunehmenden Überprüfung und ggf. Anpassung des Zinssatzes angeht, hat das Gericht sogar im Gegenteil erklärt, dass das Kreditinstitut nicht gehalten sei, die Veränderungen monatlich nachzuvollziehen, sondern dass es genüge, dies quartalsmäßig zu tun (a.a.O.).

d)

Der Sparkasse ist also darin zu folgen, dass der Referenzzins der EWU-Zinsstatistik für Wohnungsbaukredite an private Haushalte mit anfänglicher Zinsbindung zu entnehmen ist. Die Sparkasse hat dazu die Effektivzinssätze der Banken für Wohnungsbaukredite an private Haushalte mit einer Ursprungslaufzeit bis 1 Jahr (Zeitreihe SUD006 der Deutschen Bundesbank) herangezogen.

Dies halte ich nicht für richtig. Denn der den Beschwerdeführern gewährte Kredit sollte länger als ein Jahr laufen, nämlich bis zum 30.06.2010. Die genannte Zinsstatistik stellt auch nicht auf die Dauer der Zinsbindung ab, wie es nach dem Schreiben der Sparkasse vom 18.11.2008 der Fall sein sollte. Aber auch wenn man als „Ursprungslaufzeit“ die Dauer der Zinsbindung ansehen wollte, wäre die Zeitreihe SUD006 nicht einschlägig, weil die Zinsbindung des im August 2007 aufgenommenen Darlehens bis zum 30.12.2008 dauerte und damit länger war als ein Jahr. Die Sparkasse hat sich zur Anwendbarkeit dieser Zeitreihe auch überhaupt nicht geäußert. Demgemäß ist m.E. davon auszugehen, dass als Referenzzins die Effektivzinssätze der deutschen Banken für Wohnungsbaukredite an private Haushalte mit einer „Ursprungslaufzeit über 1 bis 5 Jahre“ heranzuziehen sind (Zeitreihe SUD007).

Hiernach mache ich den Parteien folgenden Schlichtungsvorschlag:

*Die Sparkasse wird den von den Beschwerdeführern geschuldeten Zins für ihr Darlehen **██████████** auf der Grundlage der Zeitreihe SUD007 der Deutschen Bundesbank neu berechnen, wenn dies für die Beschwerdeführer günstiger ist.*

(...)

- Wertpapiergeschäft -

(...)

Nach eingehendem Studium der Akte und der einschlägigen Rechtsprechung vermag ich Ihrer Beschwerde nicht abzuweichen.

1.

Sie beanstanden, Ihrer Mandantin sei, bevor sie am 16.12.2003 ihren Beitritt zur [REDACTED] GmbH & Co. KG zeichnete, anstelle des Emissionsprospektes lediglich ein Flyer ausgehändigt worden, aus dem – was zutrifft – die Risiken der Anlage nicht erkennbar gewesen seien. Demgegenüber behauptet die Beschwerdegegnerin, Sie hätten den Prospekt einige Tage vor der Zeichnung erhalten.

Nach Nr. 7 (1) der Ihnen bekannten Verfahrensordnung (VerfO) ist dem Schlichter eine Beweisaufnahme durch Vernehmung von Zeugen und Parteien verwehrt. Zulässig wäre eine Anhörung Ihrer Mandantin persönlich. Als Beweismittel wäre das Ergebnis jedoch unbrauchbar, wenn nicht der als Zeuge benannte Berater [REDACTED] vernommen wird, was jedoch die VerfO verbietet.

Aus diesen Gründen bin ich nach Nr. 7 (1) VerfO auf die Auswertung der mir vorliegenden Urkunden angewiesen. Danach stellt sich die Behauptung Ihrer Mandantin als unrichtig dar. Auf dem Formblatt „Beitrittserklärung“, deren Datum Sie mit dem 16.12.2003 angeben, hat Ihre Mandantin unter dem 11.11. (oder 11.12.?) 2003 einen Abschnitt gesondert unterschrieben, in dem es heißt: „Der Emissionsprospekt vom 02.10.2003 ... liegt mir vor.“ Der Vermerk schließt nicht aus, dass der Prospekt vor dieser Unterschriftsleistung übergeben worden war.

Das ist sogar sehr wahrscheinlich. Unstreitig hat Ihre Mandantin vor der Zeichnung den Rat ihrer Steuerberaterin eingeholt. Es ist schwer vorstellbar, dass eine Steuerberaterin den Beitritt zu einem Fonds wie [REDACTED] empfiehlt, ohne den Emissionsprospekt studiert zu haben, der – im Gegensatz zum Flyer – die Risiken des Fonds beschreibt. Hätte sie in dieser Form nachlässig gehandelt, so wäre die Steuerberaterin, für sie erkennbar, vor allen anderen die Erste geworden, die von Ihrer Mandantin zur Rechenschaft zu ziehen wäre.

2.

Sie geben an, Ihre Mandantin sei von Herrn [REDACTED] weder über die Risiken der Anlage im Allgemeinen noch über die steuerliche Problematik hingewiesen worden. Man könnte die Frage stellen, inwieweit Ihre Mandantin überhaupt noch der Unterrichtung durch die Sparkasse bedurfte, nachdem sie von ihrer Steuerberaterin beraten worden war. Doch sei dies dahingestellt: Wiederum steht Aussage gegen Aussage, ohne dass im vorliegenden Verfahren eine Klärung möglich ist.

Was die steuerliche Problematik betrifft, so hat sich das Fondskonzept an die bei seiner Veröffentlichung vorgegebene Rechtsansicht der Finanzverwaltung (verschärfter Medienerlass vom 5.8.2003) gehalten, was auf Seiten 39 ff. des Prospekts im Einzelnen begründet wird; dagegen haben Sie, obwohl in Steuersachen beraten, nichts vorgebracht. Die Probleme der Medienfonds sind erst im September 2007 aufgetreten, als die Finanzverwaltungen von Bund und Ländern weitere Verschärfungen zu diskutieren begann. Man kann es einem Prospektverfasser und einem dem Prospekt vertrauenden Berater bei der Bank nicht zum Schuldvorwurf machen, wenn sie sich an die geltende Rechtslage halten und Meinungsänderungen bei der Finanzverwaltung nicht voraussehen.

3.

Auch hinsichtlich Ihres Vorwurfs, Herr ████████ habe Ihrer Mandantin Erklärungen gegeben, die dem Prospektinhalt widersprochen hätten, steht Aussage gegen Aussage.

4.

Schließlich machen Sie geltend, Herr ████████ habe es versäumt, Ihre Mandantin über die Provisionen aufzuklären, die die Sparkasse für die Vermittlung der Kommanditbeteiligung erhalten hat.

Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs ist eine Aufklärung über Provisionen nur bei echten Rückvergütungen erforderlich, d.h. wenn „Teile der Ausgabeaufschläge oder Verwaltungsgebühren, die der Kunde über die Bank an die Gesellschaft zahlt, hinter seinem Rücken an die beratende Bank umsatzabhängig zurückfließen“ (BGH vom 27.10.2009, WM 2009, 2306; nicht anders BGH vom 29.6.2010, NJW 2010, 2339; BGH vom 19.12.2006, NJW 2007, 1876). Solche Rückvergütungen hat es hier aber nicht gegeben. Ob wenigstens dies bei der Beratung hätte gesagt werden müssen, kann dahinstehen, denn die Kenntnis Ihrer Mandantin davon, dass es keine Rückvergütungen gab, hätte ihre Anlageentscheidung nicht beeinflussen können.

Nun verweisen Sie auf die Rechtsprechung des OLG Stuttgart (Urteil vom 29.10.2010, 6 U 208/09), wonach die Bank auch über sonstige Provisionen – solchen aus dem Einlagevermögen - aufzuklären hat, weil auch hier der Grund für die Aufklärung – Vorliegen eines Interessenkonflikts bei der Bank – gegeben sei. Auf den ersten Blick erscheint diese Argumentation naheliegend. Sie legt aber nicht genügend Gewicht auf den Unterschied zwischen beiden Formen der Provision: Ist sie als Teil der Innenprovision im Prospekt (hier: Seite 24 f.) offenbart, dann geschieht die Zahlung nicht heimlich „hinter dem Rücken des Anlegers“, abgesehen davon, dass jeder verständige Anleger weiß, dass eine Bank, die einen Anleger berät, nicht um Gotteslohn arbeitet, sondern gegen Provision, die sie, wenn nicht aus Ausgabeaufschlägen, dann jedenfalls von der Gesellschaft erhält, für die sie den Anleger gewonnen hat.

Der Prospekt der ████████ nennt zwar nur ganz allgemein Provisionen von (nur) 5,3 % der Investitionssumme, ohne nach den einzelnen Vertriebspartnern zu differenzieren. Aber wenn ein Anleger sich für die Provisionsfrage wirklich interessiert und davon seine Entscheidung abhängig macht, dann kann er „seine“ Bank fragen, ob der veröffentlichte Satz von 5,3 % auch für sie gilt. Letztlich können diese Überlegungen dahinstehen. Denn die aufgeworfenen Fragen sind von grundsätzlicher Bedeutung und bedürfen der höchstrichterlichen Klärung durch den Bundesgerichtshof. Dem soll ein Schlichter nach Nr. 5 a. E. VerfO nicht vorgeifen.

(...)



Verfahrensordnung für die Beilegung von Kundenbeschwerden im Bereich des Rheinischen Sparkassen- und Giroverbandes (Fassung August 2010)

Der Rheinische Sparkassen- und Giroverband (RSGV) hat zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen ihm angeschlossenen Sparkassen und ihren Kunden eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet.

1. Kundenbeschwerdestelle

(1) Die Kundenbeschwerdestelle führt eine Liste der an dem Schlichtungsverfahren teilnehmenden Sparkassen und stellt sie Interessierten zur Verfügung.

(2) Das Schlichtungsverfahren wird vor einem Schlichter durchgeführt. Der RSGV bestellt mehrere Schlichter.

(3) Die Kundenbeschwerdestelle hat eine Geschäftsstelle.

(4) Ein Bericht über die Schlichtungstätigkeit wird jährlich veröffentlicht.

(5) Die Schlichter und Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind in dieser Eigenschaft unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Sie sind zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Verfahrens Kenntnis erlangen.

2. Bestellung des Schlichters

(1) Der Schlichter wird durch den RSGV für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Bestellung kann wiederholt werden.

Vor der Bestellung teilt der RSGV dem Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (VZBV) den Namen und den beruflichen Werdegang der als Schlichter vorgesehenen Person mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten von dem VZBV schriftlich keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der vorgesehenen Person in Frage stellen oder wenn erhobene Einwendungen geklärt sind, kann die Bestellung erfolgen.

(2) Vor Ablauf seiner Amtszeit kann der Schlichter vom RSGV nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung der Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, wenn er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder wenn ein vergleichbar wichtiger Grund gegeben ist.

3. Qualifikation und Unabhängigkeit des Schlichters

Der Schlichter muss zum Richteramt befähigt sein. Er darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht beim RSGV oder bei diesem angeschlos-

senen Sparkassen beschäftigt gewesen sein. In Streitfällen, an deren Abwicklung er selbst beteiligt war, darf der Schlichter nicht tätig werden. Hierüber entscheidet seine Vertretung.

4. Mehrere Schlichter, Vertreter

(1) Die Geschäftsverteilung unter den mehreren Schlichtern und die Vertretung regelt der Vorstandsvorsteher des RSGV vor jedem Geschäftsjahr. Die Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus besonderem Grund geändert werden.

(2) Ein verhinderteter Schlichter wird durch einen anderen Schlichter vertreten.

5. Gegenstand und Zulässigkeit des Verfahrens

(1) Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sind Beschwerden von Kunden der dem RSGV angeschlossenen Sparkassen.

Das Verfahren kann bei Meinungsverschiedenheiten aller Art stattfinden, insbesondere auch

- ohne Rücksicht auf den Wert des Beschwerdegegenstandes,
- wenn der Sachverhalt von Kunde und Sparkasse nicht einheitlich dargestellt wird,
- bei Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes*,
- bei Sachverhalten im Zusammenhang mit der Verweigerung eines Girokontos auf Guthabenbasis.

(2) Eine Schlichtung ist ausgeschlossen, wenn

a) der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird; dasselbe gilt, wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt oder ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet,

b) die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlags oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war,

* Streitigkeiten aus dem Anwendungsbereich des Verbraucherkreditrechts (§§ 491 bis 509 des Bürgerlichen Gesetzbuchs - BGB), des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c BGB und Verordnung (EG) Nr. 924/2009) oder der Vorschriften des BGB betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen

c) der Anspruch bei Erhebung der Kundenbeschwerde bereits verjährt war und der Beschwerdegegner sich auf Verjährung beruft.

Der Schlichter soll die Schlichtung ablehnen, wenn sie die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage beeinträchtigen würde.

6. Vorprüfungsverfahren

(1) Beschwerden sind unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und Beifügung der notwendigen Unterlagen an die

Kundenbeschwerdestelle bei dem
Rheinischen Sparkassen- und Giroverband
Kirchfeldstraße 60, 40217 Düsseldorf

zu richten.

Der Beschwerdeführer hat zu versichern, dass er in der Streitigkeit noch kein Gericht, keine Streit-schlichtungsstelle und keine Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, angerufen und auch keinen außergerichtlichen Vergleich mit der Sparkasse abgeschlossen hat.

Die Geschäftsstelle bestätigt den Eingang der Beschwerde und übermittelt dem Beschwerdeführer eine Darstellung des künftigen Verfahrensganges. Ist der Beschwerdegegner dem Schlichtungsverfahren des RSGV nicht angeschlossen, gibt sie die Beschwerde an die zuständige Schlichtungsstelle ab und benachrichtigt den Beschwerdeführer.

(2) Soweit erforderlich, bittet die Geschäftsstelle um Ergänzung des Sachvortrags bzw. Vervollständigung der Beschwerdeunterlagen innerhalb eines Monats. Dabei weist sie den Beschwerdeführer auf eine etwaige Unzulässigkeit seines Antrags hin.

(3) Ist die Geschäftsstelle nach Prüfung der Unterlagen der Auffassung, dass die Beschwerde gemäß Nr. 5 dieser Verfahrensordnung unzulässig ist oder ergibt sich bei der weiteren Behandlung ein Unzulässigkeitsgrund, legt sie die Beschwerde dem Schlichter zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Schließt sich der Schlichter der Auffassung der Geschäftsstelle an, weist er die Beschwerde mit einem entsprechenden Hinweis als unzulässig ab. Hält er sie dagegen für zulässig, wird das Verfahren fortgesetzt.

(4) Die Geschäftsstelle leitet die Beschwerde an die betroffene Sparkasse weiter. Diese muss sich innerhalb eines Monats ab Zugang zur Darstellung des Kunden äußern. Diese Frist kann um einen weiteren Monat verlängert werden. Eine Stellungnahme der Sparkasse wird dem Kunden übermittelt. Hilft die Sparkasse der Beschwerde nicht ab, wird dem Kunden anheim gegeben, sich zu der Stellungnahme der Sparkasse innerhalb eines Monats ab Zugang zu äußern.

(5) Hat die Sparkasse der Beschwerde nicht abgeholfen oder hat sich diese nicht in sonstiger Weise erledigt, legt die Geschäftsstelle den Vorgang nach Ablauf der in Absatz 4 bezeichneten Fristen dem Schlichter vor.

7. Verfahren beim Schlichter

(1) Sieht der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sach- und Streitstandes als erforderlich an, kann er eine ergänzende Stellungnahme oder Auskunft der Beteiligten einholen. Die Parteien können auch mündlich angehört werden. Eine Beweisaufnahme führt er nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden angetreten werden.

(2) Gelangt der Schlichter zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde unzulässig ist oder in der Sache nur nach weitergehender Beweisaufnahme entschieden werden kann, sieht er mit entsprechendem Hinweis an die Parteien von einer Schlichtung ab.

(3) Ansonsten unterbreitet der Schlichter den Parteien nach Lage der Akten einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, wie der Streit auf Grund der Rechtslage unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann. Der Vorschlag wird mit einer Begründung versehen, in welcher er kurz und verständlich erläutert wird.

(4) Die Parteien werden darauf hingewiesen, dass sie den Schlichtungsvorschlag innerhalb von sechs Wochen ab Zugang durch eine schriftliche Mitteilung an die Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle annehmen können, ferner darauf, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt sind, die Gerichte anzurufen. Nach Ablauf der Frist teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands mit. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren beendet.

8. Erfolglosigkeitsbescheinigung

(1) Kommt es nicht zu einer Einigung, ist die Mitteilung gemäß Nummer 7 Abs. 4 der Verfahrensordnung gleichzeitig eine "Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Abs. 3 Satz 3 EGZPO" und wird als solche bezeichnet.

(2) Will der Beschwerdeführer vor Beendigung des Schlichtungsverfahrens die Gerichte anrufen und benötigt er hierzu eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch vor einer außergerichtlichen Gütestelle, wird ihm diese nach Ablauf von drei Monaten ab Zugang der Beschwerde bei der Kundenbeschwerdestelle des Rheinischen Sparkassen- und Giroverbandes auf schriftlichen Antrag erteilt. Mit Erteilung der Bescheinigung ist das Verfahren beendet.

9. Kosten

Die Kosten des Vorprüfungsverfahrens (Nummer 6) und der Schlichtung durch den Schlichter (Nummer 7) trägt der RSGV.

Es ist den Parteien freigestellt, sich sachkundig vertreten zu lassen. Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und gegebenenfalls die ihres Vertreters selbst.

Die vorstehende Verfahrensordnung ist vom Bundesministerium der Justiz genehmigt und im Bundesanzeiger Nr. 123 am 18. August 2010 veröffentlicht worden.

