



Schlichtungsstelle der
Sparkassen in Nordrhein-Westfalen

Tätigkeitsbericht 2015

Sparkassen-Finanzgruppe

Tätigkeitsbericht 2015

Herausgeber: Schlichtungsstelle der
Sparkassen in Nordrhein-Westfalen

Postfach 10 42 64
40033 Düsseldorf

Telefon +49 211 3892-227
Telefax +49 211 3892-458

E-Mail: schlichtung.sparkassen.nrw@rsgv.de

Redaktion: Marisa Oevermann
Christoph Linnemann

Redaktionsschluss: 14.10.2016

Die Schlichtungsstelle

Der Rheinische Sparkassen- und Giroverband (RSGV) und der Sparkassenverband Westfalen-Lippe (SVWL) haben die gemeinsame Schlichtungsstelle der Sparkassen in Nordrhein-Westfalen als neutrale und unabhängige Schlichtungsstelle eingerichtet. Den Kunden* aller Sparkassen in Nordrhein-Westfalen und den Sparkassen wird damit ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren angeboten. Meinungsverschiedenheiten und Störungen in den Geschäftsbeziehungen können ohne einen häufig zeitraubenden und aufwändigen Gang zu den Gerichten schnell und effektiv geklärt und beigelegt werden.

Sowohl beim RSGV als auch beim SVWL bestanden bereits seit 1996 neutrale und unabhängige Schlichtungsstellen, die Schlichtungsverfahren bei Meinungsverschiedenheiten aller Art zwischen Kunden und Mitgliedssparkassen durchgeführt haben. So hat der RSGV bereits zum 01.01.1996 die Kundenbeschwerdestelle bei dem RSGV eingerichtet. Dem RSGV wurde sodann die Schlichtungsaufgabe nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes (Schlichtungsstellenverfahrensverordnung vom 07.08.2000, BGBl. I 2000 S. 1279) in 2002 übertragen. Am 21.06.2002 genehmigte das Bundesministerium der Justiz die „Verfahrensordnung für die Beilegung von Kundenbeschwerden im Bereich des RSGV“. Mit der Veröffentlichung des Genehmigungsbescheides und der Verfahrensordnung wurde die Übertragung am 12.07.2002 wirksam.

Die gemeinsame Schlichtungsstelle der Sparkassen in Nordrhein-Westfalen setzt als ebenfalls beliehene Schlichtungsstelle die Tätigkeit der bisherigen Kundenbeschwerdestelle bei dem RSGV unter Erweiterung der räumlichen Zuständigkeit auf die westfälisch-lippischen Sparkassen fort.

Die „Verfahrensordnung für die Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Sparkassen und ihren Kunden im Bereich der Sparkassen- und Giroverbände in Nordrhein-Westfalen“ hat das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz mit Schreiben vom 21.10.2014 genehmigt. Mit der Veröffentlichung des Genehmigungsbescheides und der Verfahrensordnung wurde die Übertragung der Schlichtungsaufgabe nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes auf den RSGV und SVWL am 25.11.2014 wirksam.

Alle nordrhein-westfälischen Sparkassen sind seit dem 01.01.2015 der Schlichtungsstelle der Sparkassen in Nordrhein-Westfalen angeschlossen. Die aktuelle Liste der Mitgliedssparkassen sowie die Verfahrensordnung sind im Anhang aufgeführt.

*Ein Hinweis zur sprachlichen Gestaltung des Berichts. Im Interesse der besseren Lesbarkeit ist mit der Bezeichnung von „Kunde“ bzw. „Kunden“ oder „Beschwerdeführer“ immer auch die weibliche Form gemeint.

Die Schlichter

Die Objektivität und Qualität des Schlichtungsverfahrens beruhen 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 RSGV bekleiden langjährig erfahrene Richterpersönlichkeiten das Amt des Schlichters. Diese setzten ihre Tätigkeit für die Schlichtungsstelle der Sparkassen in Nordrhein-Westfalen fort.

Seit nunmehr schon über einem Jahrzehnt – seit dem 01.04.2002 – ist der Vorsitzende Richter am Oberlandesgericht a. D. Dr. Christian Balzer als Schlichter tätig.

Als weiterer Schlichter neben Herrn Dr. Balzer übt seit dem 01.04.2009 der Landgerichtspräsident a. D. Dr. Hubert Just die Schlichtungstätigkeit aus.

Zum 01.11.2013 ist der Landgerichtspräsident a. D. Dr. Wilfried Bünten als Schlichter hinzugekommen. Herr Dr. Bünten wird auf eigenen Wunsch zum 31.10.2016 seine Tätigkeit als Schlichter beenden.

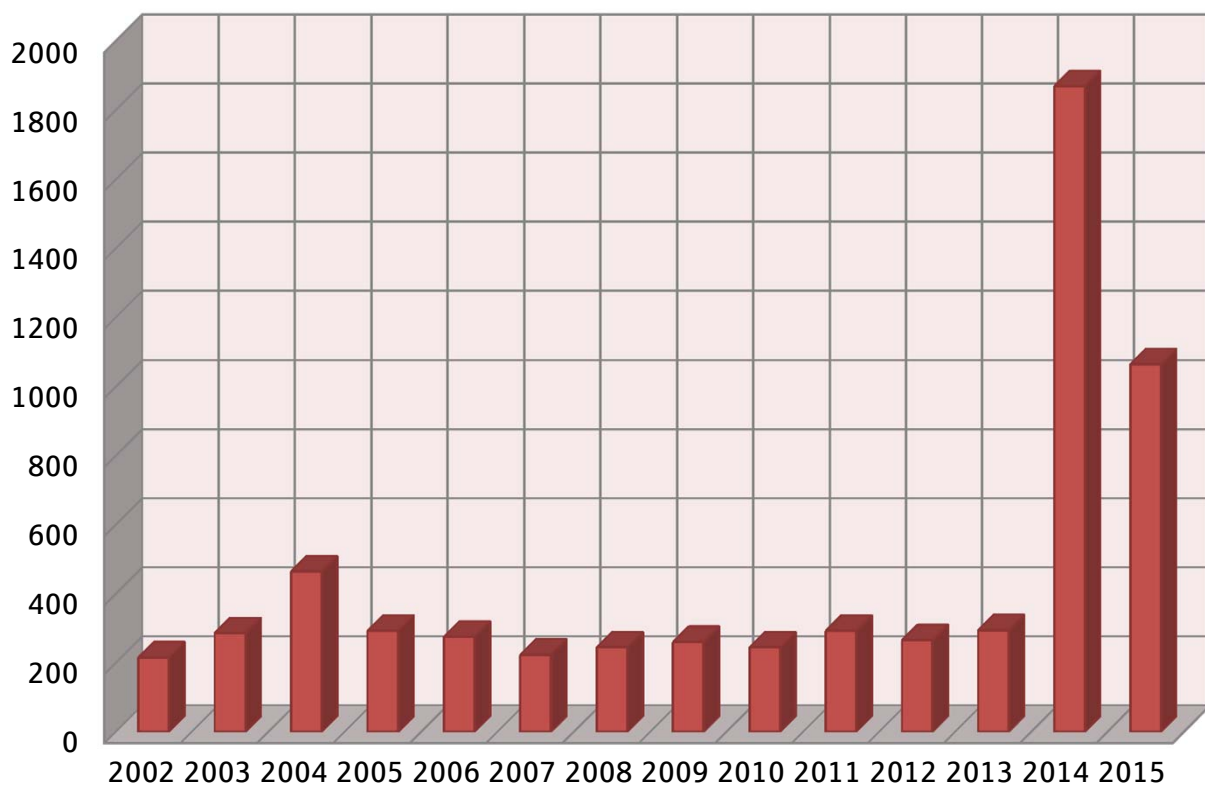
Zum 01.10.2016 wurden der Vizepräsident des Landgerichts a. D. Joachim Banke und der Präsident des Landgerichts a. D. Christian Müller als Schlichter bestellt.

Durch die zukünftigen vier Schlichter wird auch in Anbetracht der erhöhten Anzahl von Eingängen in der Schlichtungsstelle eine weiterhin zügige Bearbeitung sichergestellt.

Bericht

Einen Gesamtüberblick über die Entwicklung der Beschwerdezahlen seit Übertragung der gesetzlichen Schlichtungsaufgabe (2002) bis zum Berichtsjahr 2015 gibt das nachfolgende Schaubild:

Entwicklung der Gesamtzahl der Beschwerden von 2002 bis 2015



Der außerordentliche Anstieg der Beschwerden im Berichtsjahr 2014 ist dabei im Wesentlichen auf zwei Entscheidungen des Bundesgerichtshofs (BGH) vom 28.10.2014 zurückzuführen, in denen der BGH entschieden hat, dass Ansprüche auf Rückforderung der in den vergangenen zehn Jahren entrichteten Bearbeitungsentgelte bei Verbraucherdarlehen mit Ablauf des 31.12.2014 verjähren, wenn der Darlehensnehmer nicht zuvor verjährungshemmende Maßnahmen ergreift (Az. XI ZR 348/13 und XI ZR 17/14). Bereits am 13.05.2014 hatte der BGH in zwei Urteilen entschieden, dass die in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von Verbraucherdarlehensverträgen enthaltenen Bestimmungen zur Erhebung eines laufzeitunabhängigen Bearbeitungsentgeltes unwirksam sind (Az. XI ZR 405/12 und XI ZR 170/13).

Im Berichtsjahr 2015 gingen insgesamt 1.065 Beschwerden in der Schlichtungsstelle der Sparkassen in Nordrhein-Westfalen ein. Von diesen Beschwerden betrafen 80 Eingaben keine nordrhein-westfälische Sparkasse, so dass insgesamt 985 Beschwerden im Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle lagen.

Diese weiterhin hohe Zahl an Schlichtungsanträgen ist vorrangig auf die vorgenannten BGH-Entscheidungen zurückzuführen. So gingen allein 456 Beschwerden ein, die thematisch die Rückforderung von Darlehensbearbeitungsentgelten betrafen.

Von den in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallenden 985 Beschwerden konnten bis zum Redaktionsschluss bereits 978 abgeschlossen werden; 7 Beschwerden befanden sich noch in der Bearbeitung.

Von den 978 abgeschlossenen Beschwerden wurden 352 durch die Beschwerdeführer im Laufe des Verfahrens zurückgenommen oder nicht weiterverfolgt. Diese relativ hohe Anzahl beruht auf unterschiedlichen Gründen. Ein Grund bei den Eingaben zur Rückerstattung zu Darlehensbearbeitungsentgelten war z. B., dass Kunden bei Beschwerdeeinreichung nicht wussten, dass ihr Anspruch bereits verjährt war und die Sparkasse sich auch auf Verjährung berief. Nach entsprechender Erläuterung der Rechtslage verfolgten die Kunden dann den Anspruch zum Teil nicht weiter oder zogen die Beschwerde zurück (vgl. nähere Erläuterung auf Seite 10). Ein weiterer Grund im Rahmen der Thematik zur Rückerstattung von Bearbeitungsentgelten war, dass der BGH am 16.02.2016 die Ansprüche der Kläger auf Rückzahlung von Darlehensbearbeitungsentgelten im Rahmen von Förderdarlehen in drei Fällen (Az.: XI ZR 454/14, XI ZR 63/15 und XI ZR 73/15) abgewiesen hat. Hierauf zogen Kunden, deren Beschwerden vergleichbare Fälle betrafen, ihre Eingaben ebenfalls zum Teil zurück oder verfolgten diese nicht weiter. Ein Faktor war zudem, dass einige Kunden Bearbeitungsentgelte mit einem standardisierten Schreiben zurückforderten, obwohl sie ein solches Entgelt gar nicht gezahlt hatten. Auch in diesen Fällen wurde nach entsprechender Stellungnahme durch die Sparkasse die Beschwerde oftmals nicht weiterverfolgt oder zurückgezogen.

49 Fälle waren unzulässig bzw. der Anspruch des Kunden war bereits verjährt und die Sparkasse hat sich auf Verjährung berufen. In 12 Fällen wurde eine Schlichtung abgelehnt oder von einer Schlichtung abgesehen, weil die gegenständliche Rechtsfrage von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung war oder nur nach weitergehender Beweisaufnahme entschieden werden kann.

Von den übrigen 565 Beschwerden gingen 235 zugunsten der Kunden aus.

Ein Vergleich oder eine einvernehmliche Beilegung der Beschwerde konnte in 135 Fällen angeregt bzw. erreicht werden.

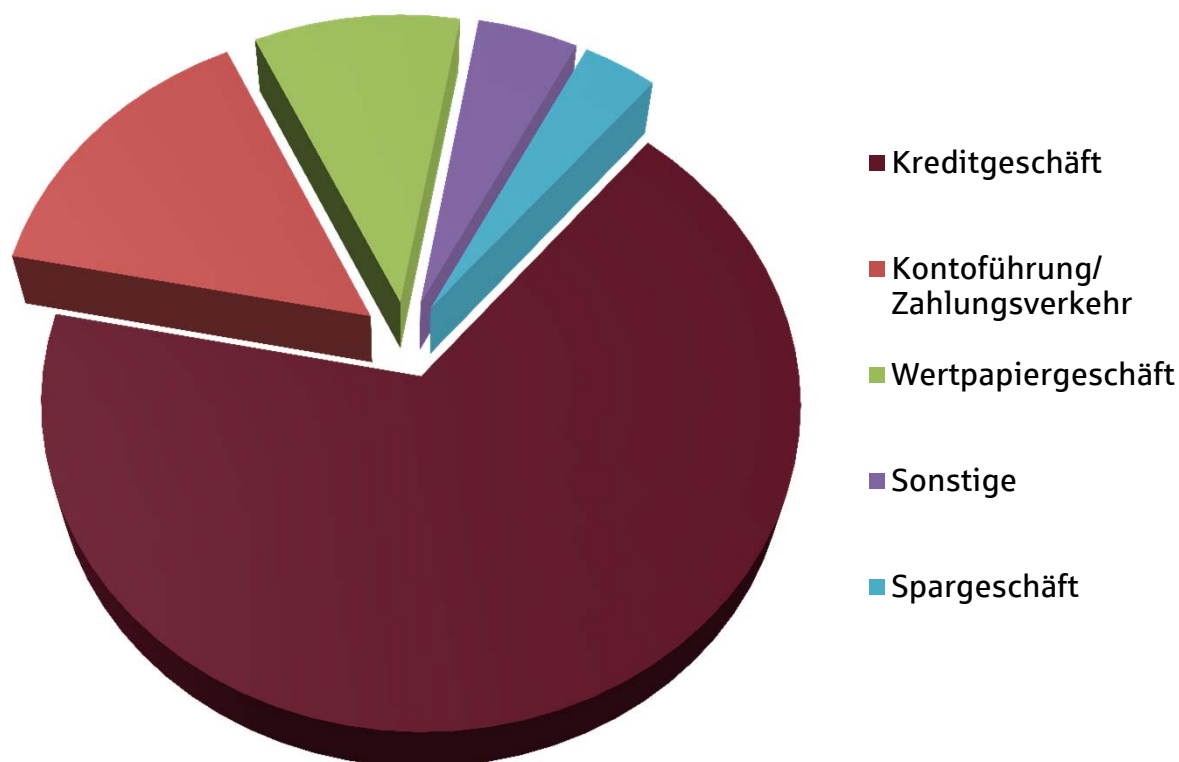
195 Beschwerdefälle fanden einen Abschluss zugunsten der Sparkasse.

| Beschwerdeeingänge und -abschlüsse | |
|---|--------------|
| Gesamtzahl der Beschwerdeeingänge in 2015 | 1.065 |
| ↳ davon Eingaben gegen andere Institute | 80 |
| nordrhein-westfälische Sparkassen | 985 |
| Im Berichtszeitraum noch nicht abgeschlossene Beschwerden | 7 |
| Im Berichtszeitraum abgeschlossene Beschwerden | 978 |
| ↳ davon: | |
| Beschwerden nicht weiterverfolgt oder zurückgenommen | 352 |
| Unzulässige / verjährte Beschwerden | 49 |
| Ablehnung / Absehen von einer Schlichtung | 12 |
| Zulässige und weiterverfolgte Beschwerden | 565 |
| ↳ davon: | |
| Ausgang zugunsten des Kunden | 235 |
| Vergleich / Beschwerde einvernehmlich beigelegt | 135 |
| Ausgang zugunsten der Sparkasse | 195 |

Schwerpunkte der Beschwerden

Im Berichtsjahr 2015 betrafen die Beschwerden, geordnet nach ihrem zahlenmäßigen und prozentualen Anteil, folgende Sachgebiete:

| Beschwerden nach Sachgebieten 2015 (bezogen auf die Anzahl der Eingaben gegen Mitgliedssparkassen) | Anzahl | Prozent |
|---|------------|--------------|
| Kreditgeschäft | 660 | 67,01 |
| Kontoführung/Zahlungsverkehr | 147 | 14,92 |
| Wertpapiergeschäft | 96 | 9,75 |
| Sonstige | 47 | 4,77 |
| Spargeschäft | 35 | 3,55 |
| Gesamt | 985 | 100,0 |



Kreditgeschäft

Die weitaus meisten Beschwerden betrafen im Jahr 2015 wie auch im Berichtsjahr 2014 das Sachgebiet Kreditgeschäft. Hierauf entfiel ein Anteil von 67,01 Prozent der Beschwerden.

Auch im Berichtsjahr 2015 betraf dabei mit 456 Eingaben der Hauptteil der Beschwerden weiterhin die Frage der Zulässigkeit von Darlehensbearbeitungsentgelten. So wandten sich im Jahr 2015 zum Beispiel noch einige Kunden an die Schlichtungsstelle, nachdem der zunächst gegenüber der Sparkasse geltend gemachte Anspruch auf Erstattung von Bearbeitungsentgelten abgelehnt wurde.

Zum Teil war Kunden dabei nicht bewusst, dass alle bis zum 31.12.2011 entstandenen Ansprüche mit Ablauf des 31.12.2014 verjährt sind, sofern bis zum Ablauf des 31.12.2014 keine verjährungshemmenden Maßnahmen ergriffen wurden und die Sparkasse sich auf Verjährung beruft.

Die Beschwerdeführer gingen dabei zum Teil davon aus, dass ein einfaches Anschreiben an die Sparkasse mit der Nennung des Erstattungsbegehrens geeignet ist, die Verjährung zu hemmen. Das bloße Anmelden eines Anspruchs ist im Gesetz jedoch nicht als Hemmungsgrund anerkannt. Für eine verjährungshemmende Wirkung hätten die Beschwerdeführer daher einen Mahnbescheid beantragen, Klage einreichen oder sich an eine Güte- oder Schlichtungsstelle wenden müssen (vgl. § 204 BGB). Nach Aufklärung über diese Tatsache zogen manche Beschwerdeführer ihre Beschwerde zurück bzw. verfolgten diese nicht weiter.

Einige Kunden beanstandeten unter Bezugnahme auf die Rechtsprechung des BGH vom 28.10.2014 auch andere Entgelte, wie z. B. Entgelte für die Wertermittlung oder für die Führung eines Darlehenskontos. Andere Beschwerden richteten sich gegen Entgelte, die im Zusammenhang mit der Begründung oder Abwicklung von Kreditverhältnissen von Sparkassen beansprucht wurden.

Gegenstand weiterer Beschwerden war zudem die Frage der Widerrufbarkeit von Darlehensverträgen. Hintergrund einiger dieser Beschwerden war dabei die Erwartung, mit der Sparkasse einen neuen Darlehensvertrag mit günstigeren Zinskonditionen abschließen zu können, ohne gegebenenfalls eine Vorfälligkeitsentschädigung für die Beendigung des bisherigen Darlehensvertrags zahlen zu müssen.

Wie auch im Vorjahr wurden von den Kunden ferner Zahlungsschwierigkeiten in der Erwartung angesprochen, geminderte Ratenleistungen oder Ratenaussetzungen zu erreichen, die Folgen einer ausgesprochenen Kündigung zu vermeiden oder auch die Einstellung von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen bewirken zu können. Bereits im Vorprüfungsverfahren konnten hier häufig einvernehmliche Lösungen zwischen Sparkasse und Kunde gefunden werden. Auch die Finanzierungsberatung war bisweilen Gegenstand von Beschwerden.

Kontoführung/Zahlungsverkehr

Zweitstärkster Bereich der im Jahr 2015 eingegangenen Beschwerden war das Sachgebiet Kontoführung/Zahlungsverkehr. Hierauf entfiel ein Anteil von 14,92 Prozent.

Eingeschlossen sind die Eingaben mit dem Ziel der Fortführung oder Einrichtung eines „Girokontos für jedermann“ / „Bürgerkontos“.

„Girokonto für jedermann“ / „Bürgerkonto“

Die nordrhein-westfälischen Sparkassen sind nach § 5 Absatz 2 des Sparkassengesetzes NRW verpflichtet, für natürliche Personen aus dem Gebiet ihres Trägers sogenannte Guthabenkonten („Girokonto für jedermann“/„Bürgerkonto“) zu führen. Nur unter bestimmten, eng auszulegenden Voraussetzungen entfällt diese Verpflichtung. Die Ablehnung einer Kontoeröffnung muss schriftlich begründet werden.

Die nordrhein-westfälischen Sparkassen führen über 650.000 Guthabenkonten (Stand: Dezember 2015). Gleichwohl sind im Jahr 2015 lediglich 13 Beschwerden über die Verweigerung der Errichtung oder Fortführung eines Guthabenkontos eingegangen. Die Beschwerden wurden mit Vorrang behandelt. Dem Anliegen des Kunden konnte dabei bereits im Vorprüfungsverfahren Rechnung getragen oder dem Kunden der Sachverhalt so erläutert werden, dass die Beschwerde nicht weiterverfolgt oder zurückgezogen wurde.

Die im Vergleich zur Gesamtzahl der geführten Guthabenkonten sehr geringe Anzahl an Beschwerden belegen eindrucksvoll, dass die nordrhein-westfälischen Sparkassen ihrem öffentlichen Auftrag nachkommen.

Bemerkenswert ist darüber hinaus, dass die Sparkassen oftmals Guthabenkonten zur Verfügung gestellt haben – trotz Vorliegen berechtigter Gründe, deren Errichtung oder Fortführung zu verweigern.

P-Konto

Weitere Beschwerden betrafen sogenannte Pfändungsschutzkonten („P-Konten“). Auf einem P-Konto erhält der Kontoinhaber für sein Guthaben einen automatischen Basispfändungsschutz. Dieser betrug bis zum 30.06.2015 1.045,04 € und beträgt seit dem 01.07.2015 1.073,88 €.

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

Sonstige Kontoführung / Zahlungsverkehr

Zu Unverständnis bei Kunden führten zum Teil die Erhöhung von Kontoführungsgebühren sowie die Einführung neuer Kontomodelle.

Ferner waren Ansprüche aus der missbräuchlichen Verwendung von Zahlungskarten (SparkassenCard und Kreditkarten) Gegenstand von Beschwerdeverfahren. Hierbei ging es in aller Regel um die Frage, unter welchen Voraussetzungen der Kunde für den Schaden, den ein unbefugter Dritter durch nicht berechnigte Kartenverfügungen verursacht hat, z. B. an Geldausgabeautomaten, entstehen muss.

Vereinzel betrafen Beschwerden auch die Art der Bearbeitung konkreter Zahlungsverkehrsvorgänge, wie z. B. Fehlleitungen im Überweisungsverkehr.

Schließlich wandten sich Kunden auch gegen Kontokündigungen oder erhobene Entgelte im Zahlungsverkehr. Zum Teil sind hier Entgelte kulanweise erstattet oder reduziert worden. Vielfach konnten bereits im Vorprüfungsverfahren die von den Sparkassen berechneten Entgelte zur Zufriedenheit der Kunden erläutert und diverse Sachverhalte aufgeklärt werden. Nur in wenigen Fällen musste hier ein Schlichter über die Angelegenheit befinden.

Wertpapiergeschäft

Insgesamt 96 Beschwerden betrafen das Wertpapiergeschäft.

Die Beschwerden hatten wie im Vorjahr weit überwiegend den Vorwurf der fehlerhaften Anlageberatung zum Gegenstand.

Sparverkehr

3,55 Prozent der Eingaben betrafen im Berichtsjahr den Sparverkehr. Im Vorjahr waren es 1,24 Prozent.

Viele der Eingaben in diesem Bereich betrafen die Thematik der Nachberechnung von Zinsen bei langfristigen Sparverträgen.

Ausblick

Das Schlichtungsverfahren zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten wird von Kunden und Sparkassen seit nunmehr zwanzig Jahren positiv aufgenommen.

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

Beleg für die hohe Akzeptanz der Schlichtungsstelle sind nicht zuletzt die Eingaben im Bereich vorgetragener Falschberatung bei Wertpapiergeschäften. Gerade die Tatsache, dass bei diesen vielfach komplexen Fällen oftmals hohe Vermögenswerte und eingetretene Verluste Gegenstand derartiger Beschwerden sind, ist ein Zeichen für das hohe Vertrauen der Kunden in die Kompetenz der Schlichtungsstelle und ihrer Schlichter. Nach unserer Erfahrung nehmen zudem auch Rechtsanwälte für ihre Mandanten vermehrt unsere Einrichtung in Anspruch, um eine gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden.

Die Schlichtungsstelle ist signifikanter Ausdruck der Kunden- und Verbraucherorientierung der nordrhein-westfälischen Sparkassen. Als neutrale Instanz zwischen Kunden und Sparkassen hat sie sich auch im Jahr 2015 für beide Seiten als geeigneter Ansprechpartner zur Bereinigung von Meinungsverschiedenheiten und Festigung beziehungsweise Wiederherstellung des Vertrauensverhältnisses zwischen Sparkassen und ihren Kunden erwiesen.

Anhang

Liste der am Schlichtungsverfahren der Sparkassen in Nordrhein-Westfalen angeschlossenen Sparkassen (Stand 01.10.2016)

| Landesteil Rheinland: |
|--|
| Sparkasse Aachen |
| Sparkasse Düren |
| Kreissparkasse Düsseldorf |
| Stadtsparkasse Düsseldorf |
| Sparkasse Duisburg |
| Sparkasse Essen |
| Kreissparkasse Euskirchen |
| Verbandssparkasse Goch |
| Sparkasse Gummersbach-Bergneustadt |
| Stadt-Sparkasse Haan |
| Kreissparkasse Heinsberg |
| Sparkasse Hilden • Ratingen • Velbert |
| Stadtsparkasse Bad Honnef |
| Sparkasse Rhein-Maas |
| Kreissparkasse Köln |
| Sparkasse KölnBonn |
| Sparkasse Krefeld |
| Stadt-Sparkasse Langenfeld |
| Sparkasse Leverkusen |
| Stadtsparkasse Mönchengladbach |
| Sparkasse Mülheim an der Ruhr |
| Sparkasse Neuss |
| Sparkasse am Niederrhein |
| Niederrheinische Sparkasse RheinLippe |
| Stadtsparkasse Oberhausen |
| Sparkasse Radevormwald-Hückeswagen |
| Stadtsparkasse Remscheid |
| Stadt-Sparkasse Solingen |
| Stadtsparkasse Wermelskirchen |
| Sparkasse der Homburgischen Gemeinden in Wiehl |
| Stadtsparkasse Wuppertal |

Landesteil Westfalen-Lippe:

| | |
|--|---|
| Sparkasse Arnsberg-Sundern | Stadtsparkasse Lengerich |
| Sparkasse Attendorn-Lennestadt-Kirchhundem | Sparkasse Lippstadt |
| Stadtsparkasse Bad Oeynhausen | Sparkasse Lüdenscheid |
| Sparkasse Beckum-Wadersloh | Sparkasse an der Lippe |
| Sparkasse Bergkamen-Bönen | Sparkasse Märkisches Sauerland Hemer-Menden |
| Sparkasse Bielefeld | Sparkasse Meschede |
| Stadtsparkasse Bocholt | Sparkasse Minden-Lübbecke |
| Sparkasse Bochum | Sparkasse Münsterland Ost |
| Stadtsparkasse Blomberg / Lippe | Sparkasse Olpe-Drolshagen-Wenden |
| Sparkasse Bottrop | Sparkasse Paderborn-Detmold |
| Sparkasse Burbach-Neunkirchen | Vereinigte Sparkasse im Märkischen Kreis |
| Stadtsparkasse Delbrück | Stadtsparkasse Porta Westfalica |
| Sparkasse Dortmund | Stadtsparkasse Rahden |
| VerbundSparkasse EmsdettenOchtrup | Stadtsparkasse Rheine |
| Sparkasse Ennepetal-Breckerfeld | Sparkasse Rietberg |
| Sparkasse Erwitte-Anröchte | Stadtsparkasse Schmallenberg |
| Sparkasse Finnentrop | Städtische Sparkasse zu Schwelm |
| Sparkasse Fröndenberg | Sparkasse Schwerte |
| Sparkasse Gelsenkirchen | Sparkasse Siegen |
| Sparkasse Geseke | Sparkasse Soest |
| Stadtsparkasse Gevelsberg | Sparkasse Sprockhövel |
| Sparkasse Gladbeck | Kreissparkasse Steinfurt |
| Sparkasse Gütersloh | Sparkasse UnnaKamen |
| Sparkasse HagenHerdecke | Sparkasse Vest Recklinghausen |
| Kreissparkasse Halle (Westf.) | Stadtsparkasse Versmold |
| Stadtsparkasse Haltern am See | Sparkasse Werl |
| Sparkasse Hamm | Sparkasse Westmünsterland |
| Sparkasse Hattingen | Stadtsparkasse Wetter (Ruhr) |
| Sparkasse Herford | Kreissparkasse Wiedenbrück |
| Herner Sparkasse | Sparkasse Witten |
| Stadtsparkasse Hilchenbach | Sparkasse Wittgenstein |
| Sparkasse Hochsauerland | |
| Sparkasse Höxter | |
| Sparkasse der Stadt Iserlohn | |
| Sparkasse Kierspe-Meinerzhagen | |
| Sparkasse Lemgo | |

- Kreditgeschäft -

(...)

A.

Den Unterlagen entnehme ich folgenden Sachverhalt.

Die Beschwerdeführer schlossen mit der Sparkasse am 07./08.01.2004 einen Darlehensvertrag (Kontonummer xxx) über einen Nennbetrag von 73.500 € mit einer Festzinsbindung bis zum 30.12.2013. Die zweckgebundene und durch eine Grundschuld gesicherte Darlehenssumme sollte der Sparkasse von der Kreditanstalt für Wiederaufbau zur Verfügung gestellt werden (Förderkredit aus Mitteln des KfW-Wohnungseigentumsprogramms). In der Widerrufsbelehrung zum Darlehensvertrag, die mit „Widerrufsbelehrung für Haustürgeschäfte“ überschrieben ist, heißt es:

„Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen² ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt frühestens mit Erhalt dieser Belehrung. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an: (Name, Firma und ladungsfähige Anschrift des Kreditinstituts, ggf. Fax-Nr., E-Mail-Adresse und/oder, wenn der Verbraucher eine Bestätigung seiner Widerrufserklärung erhält, auch eine Internet-Adresse).“

Die Beschwerdeführer lösten den Darlehensvertrag vorzeitig zum 04.12.2012 gegen Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung von 2.429,90 € ab. Mit Schreiben vom 29.10.2014 widerriefen sie den Darlehensvertrag.

Mit ihrer Beschwerde verlangen die Beschwerdeführer die Rückzahlung der Vorfälligkeitsentschädigung. Sie sind der Auffassung, der Widerruf sei nicht verspätet, weil die Widerrufsbelehrung nicht den gesetzlichen Vorgaben entspreche.

Die Sparkasse tritt dem entgegen und beruft sich zudem darauf, das Widerrufsrecht sei verwirkt.

B.

Nach Prüfung der Angelegenheit teile ich Ihnen Folgendes mit.

Eine Erstattung der Vorfälligkeitsentschädigung können die Beschwerdeführer nur verlangen, wenn sie den Darlehensvertrag vom 07.01.2004 widerrufen und deshalb die 2.429,90 € rechtsgrundlos geleistet haben.

I.

Die Beschwerdeführer haben ihr Widerrufsrecht fristgerecht ausgeübt.

1.

Auf das Schuldverhältnis der Parteien sind gemäß Artikel 229 § 22 Abs. 2 EGBGB das BGB und die BGB-Informationspflichten-Verordnung in der beim Vertragsschluss am 07./08.01.2004 geltenden Fassung anzuwenden.

Nach § 355 Abs. 2 Satz 1 BGB in der hier maßgebenden Fassung vom 23.07.2002 (gültig vom 01.08.2002 bis 07.12.2004) beginnt die 14-tägige Widerrufsfrist, wenn dem Verbraucher eine den Anforderungen des § 360 BGB a.F. entsprechende Belehrung über sein Widerrufsrecht in Textform mitgeteilt worden ist. Nach Satz 2 beträgt die Widerrufsfrist einen Monat, wenn die Belehrung erst nach Vertragsschluss mitgeteilt worden ist. Genügt die Widerrufsbelehrung nicht den gesetzlichen Anforderungen, so wird die Widerrufsfrist nicht in Gang gesetzt (vgl. § 355 Abs. 3 Satz 1 und Satz 3 BGB a.F.).

2.

Zutreffend weisen die Beschwerdeführer darauf hin, dass die von der Sparkasse erteilte Widerrufsbelehrung nicht den gesetzlichen Anforderungen der §§ 355 Abs. 2 Satz 1, 360 BGB a.F. genügt. Sie enthält den Hinweis, dass die Frist für den Widerruf „frühestens mit Erhalt dieser Belehrung“ beginne. Nach der ständigen Rechtsprechung des BGH entspricht eine solche Belehrung nicht dem Deutlichkeitsgebot, weil sie den Verbraucher nicht eindeutig über den Beginn der Widerrufsfrist belehrt. Er vermag lediglich zu entnehmen, dass die Widerrufsfrist „jetzt oder später“ beginnt, der Beginn des Widerrufsrechts also ggf. noch von weiteren Voraussetzungen abhängen soll, wobei der Kunde im Unklaren gelassen wird, welche – etwaigen – weiteren Umstände dies sind (vgl. etwa BGH Urteile vom 01.03.2012, III ZR 83/11, Rdn. 15 und vom 15.08.2012, VIII ZR 378/11, Rdn. 9, zitiert nach juris).

3.

Infolge dieses Mangels ist die Widerrufsfrist gemäß § 355 Abs. 3 Satz 3 BGB a.F. nicht erloschen. Die Sparkasse kann sich nicht auf die Gesetzlichkeitsfiktion des § 14 Abs. 1 BGB-InfoVO in der Fassung vom 05.08.2002 berufen.

Nach dieser Bestimmung genügt die Belehrung über das Widerrufsrecht den Anforderungen des § 355 Abs. 2 BGB a. F. und den diesen ergänzenden Vorschriften des BGB, wenn das Muster der Anlage 2 zu § 14 Abs. 1 BGB-InfoVO in Textform verwandt wird. Maßgebend ist hier das Belehrungsmuster der Anlage 2 in der Fassung vom 05.08.2002 (gültig vom 01.09.2002 bis 07.12.2004). Nach der Rechtsprechung des BGH greift diese Schutzwirkung des § 14 Abs. 1 und 3 BGB-InfoVO allerdings grundsätzlich nur dann ein, wenn der Verwender ein Formular benutzt, das dem Muster sowohl inhaltlich als auch in der äußeren Gestaltung vollständig entspricht.

Unterzieht der Verwender den Text der Musterbelehrung einer eigenen inhaltlichen Bearbeitung, so kann er sich schon deshalb nicht auf eine mit der unveränderten Übernahme der Musterbelehrung verbundene Schutzwirkung berufen. Das gilt unabhängig vom konkreten Umfang der vorgenommenen inhaltlichen Änderungen (vgl. dazu BGH Urteile vom 15.08.2012, VIII ZR 378/11 Rdnr. 10 und vom 18.03.2014, II ZR 109/13, Rdnrn. 15, 18).

Das von der Sparkasse verwendete Belehrungsformular des Deutschen Sparkassenverlages (Nr. 182 155.00, Fassung Oktober 2002) entspricht nicht vollständig dem Belehrungsmuster. Der Gesetzlichkeitsfiktion steht bereits entgegen, dass die Sparkasse ein falsches Formular verwendet hat, dass nach der herausgehobenen Überschrift eine Widerrufsbelehrung für Haustürgeschäfte darstellt. Die Verunsicherung für den Kunden wird noch dadurch gesteigert, dass nach der Fußnote 1 dieses Formular ausdrücklich nicht für Darlehen gelten soll. Deshalb kann dahinstehen, ob die Sparkasse schädliche inhaltliche Abweichungen vorgenommen hat. Angemerkt sei nur, dass der Hinweis „finanzierte Geschäfte“ offensichtlich falsch ist. Da die Belehrung zum Darlehensvertrag erfolgt ist, hätten nach Nr. 8 der Gestaltungshinweise zum amtlichen Belehrungsformular die dort aufgeführten speziellen Hinweise für den Darlehensvertrag gewählt werden müssen.

II.

Ob die Beschwerdeführer ihr Widerrufsrecht verwirkt haben, ist problematisch.

Die Frage, ob und gegebenenfalls unter welchen Voraussetzungen ein – grundsätzlich unbefristetes – Recht auf Widerruf eines Darlehensvertrages verwirkt werden kann, wird von der obergerichtlichen Rechtsprechung sehr unterschiedlich beantwortet. Wie die Beschwerdeführer in ihrem Schreiben vom 11.12.2015 zutreffend dargelegt haben, ist die erwartete Klärung dieser Streitfrage durch den BGH ausgeblieben und – meines Wissens – auch in absehbarer Zeit nicht mehr zu erwarten.

Das OLG Düsseldorf hat mit Urteil vom 09.01.2014 (I-14 U 55/13, Rn. 14, 19f, zitiert nach juris) Verwirkung angenommen, wenn der Darlehensnehmer eines im Jahr 2006 aufgenommenen und im Jahre 2007 vorzeitig abgelösten Darlehens bis zum Widerruf einen Zeitraum von knapp fünf Jahren verstreichen lässt und das Kreditinstitut angesichts der vollständigen beiderseitigen Erfüllung sämtlicher Verpflichtungen aus dem Kreditvertrag nicht mehr mit einem Widerruf rechnen musste. Das OLG Köln (Urteil vom 25.01.2013, I-13 U 30/11, Rn. 22f, zitiert nach juris) hat Verwirkung in dem Fall bejaht, dass der Darlehensnehmer einen im Januar 2003 geschlossenen Darlehensvertrag, dessen Valuta bereits im Jahre 2005 vollständig zurückgeführt wurde, erst im Mai 2010, mithin fünf Jahre nach beiderseitiger vollständiger Vertragserfüllung widerruft.

Diese Erwägungen können auf den vorliegenden Fall nicht ohne weiteres übertragen werden, weil hier der Zeitraum zwischen der vorzeitigen Darlehensablösung und der Widerrufserklärung nur knapp zwei Jahre beträgt. Ob diese Zeitspanne dem für die Annahme einer Verwirkung erforderlichen Zeit- und Umstandsmoment genügt, ist nicht unzweifelhaft. Wie ein mit dieser Frage befasstes Gericht entscheiden würde, lässt sich nicht prognostizieren.

Um den Parteien die Ungewissheit eines möglichen Rechtstreites und damit verbundene Kosten zu ersparen, rege ich eine vergleichsweise Einigung dergestalt an, dass die Sparkasse die Hälfte der Vorfälligkeitsentschädigung erstattet.

C.

Ich unterbreite den Parteien deshalb folgenden

Schlichtungsvorschlag:

Die Sparkasse erstattet Frau xxx und Herrn xxx ohne Anerkennung einer Rechtspflicht die beim Darlehen Nummer xxx gezahlte Vorfälligkeitsentschädigung in Höhe eines Betrages von 1.215 €.

(...)

(...)

Den mir zugeleiteten Schlichtungsakten entnehme ich, dass Ihre Mandanten 2009 bei der Sparkasse ein Darlehen über 50.000 € aufgenommen und dafür eine „Bearbeitungsprovision“ von 500 € gezahlt haben, einen Betrag, den sie mit Schreiben vom 11.12.2014 von der Sparkasse zurückgefordert haben. Die Sparkasse hat ihnen unter dem 22.12.2014 mitgeteilt, dass sie die ihr gesetzte Zahlungsfrist – Ende 2014 – nicht einhalten könne, jedoch bis zum 31.03.2015 auf die Einrede der Verjährung verzichte. Am 15.05.2015 ist Ihre Beschwerde bei der Schlichtungsstelle eingegangen.

Die Sparkasse beruft sich nunmehr auf Verjährung.

Damit, sehr geehrte Frau Rechtsanwältin, hat sie Recht.

Ich brauche Ihnen den Stand der Rechtsprechung seit dem 28.10.2014 nicht darzulegen, da sind Sie bestens informiert. Es ist also allein zu erörtern, ob Ihre am 15.05.2015 eingegangene Beschwerdeschrift die Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB hat hemmen können. Hierfür berufen Sie sich auf § 242 BGB. Dem kann ich beim besten Verbraucherschutzwillen nicht folgen.

Mit dem Verjährungsverzicht vom 22.12.2014 hat die Sparkasse den Zeitraum, in dem Ihre Mandanten handeln konnten, um drei volle Monate verlängert. Damit hat sie sich so fair verhalten wie Sie es unter Verweis auf die Gepflogenheiten bei anderen Instituten von ihr fordern. Während dieses Zeitraums blieb Ihren Mandanten ja nicht verborgen, dass die Sparkasse nicht mehr reagierte. Die Einlegung einer Beschwerde am 31.03.2015 hätte genügt. Sie hätte nichts gekostet. Wenn Ihre Mandanten indessen untätig geblieben sind, so erfordern Treu und Glauben es nicht, die Verantwortung dafür der Sparkasse zuzuschieben.

Es ist reine Spekulation, dass die Sparkasse Ihre Mandanten durch gezieltes Abwarten bewusst in die Verjährung verleitet hätte. Wenn man schon Treu und Glauben heranzieht: Es könnte sein, dass der Grund für die Verzögerungen bei der Sachbearbeitung innerhalb der Sparkassen die plötzliche Anspruchs-Lawine war, die auf die Sparkassen (und die Schlichtungsstelle: zum Jahresende Vervielfachung der Eingänge) nach dem 28.10.2014 hereingebrochen ist. Wie soll man das widerlegen? Außerdem: Es ist nicht treuwidrig, wenn der eine Teil seinen Vorteil durch Untätigkeit wahrt, vielleicht sogar notgedrungen, wenn der andere Teil frei ist, sein Recht aktiv wahrzunehmen. Das ist doch der Normalfall, in welchem Verjährung relevant wird.

Ich habe erwogen, ob ich nicht den Vergleichsvorschlag - Zahlung von 250 € - aufgreifen soll, den die Sparkasse Ihren Mandanten früher gemacht hat. Im Schreiben der Sparkasse vom 07.07.2015 kommt indessen deren Verärgerung darüber zum Ausdruck, dass Ihre Mandanten, obwohl in aussichtsloser Rechtsposition, den großzügigen Vorschlag der Sparkasse zurückgewiesen haben. Sie wollte mit ihrem Vorschlag erreichen, dass die Sache ohne weitere Belastung ihres Personals sofort zu Ende geht. Dieses Ziel haben Ihre Mandanten vereitelt. Deshalb bin ich davon überzeugt: Die Sparkasse würde einem von mir wiederholten Vergleichsvorschlags mit Sicherheit nicht zustimmen.

(...)

(...)

Den mir zugeleiteten Beschwerdeakten entnehme ich folgenden Sachverhalt.

Unter dem 14.05.2012 schlossen Sie mit der Sparkasse einen Darlehensvertrag über 79.000 € nebst 4,8 % Zinsen. Die erste Zahlungsrate sollten Sie mit 316 € am 30.07.2013 leisten. Daneben waren Ihnen Sondertilgungen gestattet. Im Sommer 2013 verabredeten Sie mit der Sparkasse eine vorzeitige Ablösung des Darlehens zum 30.07.2013. Unter diesem Datum übersandte Ihnen die Sparkasse eine neunseitige Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung und den Entwurf eines Aufhebungsvertrages. Danach sollten Sie eine Entschädigung von 12.850,73 € leisten einschließlich 125 € Bearbeitungsgebühr. Sie unterzeichneten den Vertrag unter dem 02.08.2013.

Im November 2014 verlangten Sie von der Sparkasse die Rückzahlung der Bearbeitungsgebühr nebst 4 % Zinsen. Gestützt auf ein Gutachten der Verbraucherzentrale vom 11.12.2014 forderten Sie unter dem 29.12.2014 weitere 856,56 € (nebst Zinsen), weil die Entschädigungsrechnung um diesen Betrag fehlerhaft überhöht sei. Die Sparkasse wies beides zurück. Dagegen wendet sich Ihre Beschwerde

Ihre Beschwerde, sehr geehrter Herr XXX, ist offensichtlich unbegründet.

*Das BGB gibt einem Darlehensnehmer in § 490 II BGB unter bestimmten Voraussetzungen das Recht, die vorzeitige Auflösung eines Darlehensvertrages gegen Vorfälligkeitsentschädigung zu verlangen, etwa wenn er ein sicherndes Grundstück veräußern will. Einen der Ausnahmetatbestände des § 490 BGB tragen Sie nicht vor. Sie hatten vermutlich nur eine günstigere Finanzierungsmöglichkeit gefunden. Obwohl also die Sparkasse nicht verpflichtet war, Ihrem Ansinnen nachzukommen, hat sie zugestimmt und mit Ihnen den Aufhebungsvertrag vom 02.08.2013 geschlossen. Über die Bedeutung dieses Vertrages, insbesondere die Berechnung der Entschädigung einschließlich der Berechnungsgebühr von 125 € waren Sie vorher informiert. Ich wüsste nicht, warum unter diesen Umständen für Sie eine Ausnahme von dem fundamentalen Rechtsgrundsatz *pacta sunt servanda* gelten sollte: Verträge sind einzuhalten.*

Damit könnte ich eigentlich abschließen, will Ihnen aber dennoch erläutern, wieso der Standpunkt der Sparkasse in Ordnung ist.

Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung

Sie ist ein Ersatz des Schadens, der dem Geldinstitut in Form entgangenen Zinsgewinns entstanden ist und weiter entsteht, wenn ein Darlehensvertrag vorzeitig aufgelöst wird. Da die Berechnung entgangenen Gewinns auch von Faktoren abhängt, die in ungewisser Zukunft liegen, entbindet in solchen Fällen § 252 BGB den

Entscheider von restloser Sachverhaltsaufklärung und gewährt einen gewissen Beurteilungsspielraum: Als entgangen „gilt der Gewinn, welcher nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge oder nach den besonderen Umständen ... mit Wahrscheinlichkeit erwartet werden kann“. § 287 der Zivilprozessordnung erweitert den Spielraum: Über die Höhe eines zu ersetzenden Schadens soll „unter Würdigung aller Umstände nach freier Überzeugung“ entschieden werden. Ungenauigkeiten des Ergebnisses sind also hinzunehmen (vgl. BGH, Urteil vom 30.11.2004; NJW 2005, 751).

Die Sparkasse hat eine Entschädigung von 12.725,73 € errechnet. Die Verbraucherzentrale setzt 11.869,17 € an. Der Unterschied beträgt 6,731 %. Er ist so gering, dass der von der Sparkasse berechnete Schaden nicht unwahrscheinlich hoch ist.

Das gilt erst recht, wenn man sich die Ursachen der Differenz anschaut. Er liegt bei den Ersparnissen, die der Sparkasse anzurechnen sind.

*Die Verbraucherzentrale hat als **Risikoersparnis** 0,15 % angesetzt, die Sparkasse 0,06 %. Bei dinglich gesicherten Darlehen werden nach meinen Erfahrungen 0,05 % bis 0,06 % berechnet, was von der Rechtsprechung bislang gebilligt wurde. Die Sparkasse ist Ihnen mit dem Ansatz von 0,06 % schon entgegengekommen.*

*Bei den **Verwaltungskosten** setzt die Verbraucherzentrale pro Buchung 5 € an. Der Satz von 1,50 €, den die Sparkasse anwendet, ist wahrscheinlicher, weil Buchungen heutzutage elektronisch bewirkt werden.*

Bearbeitungsgebühr

Die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung ist eine Sonderleistung der Sparkasse, die sie im Interesse des Kunden erbringt, denn ohne eine solche Berechnung kann der Wunsch des Kunden nach vorzeitiger Vertragsauflösung nicht erfüllt werden.

Demgemäß hat der BGH den Ansatz eines Sonderentgelts ausdrücklich gebilligt (Entscheidung XI ZR 27/00 vom 07.11.2000). Auch der Höhe nach ist der Betrag von 125 € nicht zu beanstanden, zumal nicht bei einem Vertrag, der dem Darlehensnehmer Sondertilgungen gestattete, was die Berechnung erschwert.

(...)

- Kontoführung/Zahlungsverkehr -

(...)

I.

Der Beschwerdeführer hat im September vorigen Jahres bei der Firma xxx in Großbritannien eine Ersatzuhr für eine Steingutfigur gekauft. Am 11.09.2015 sprach er auf der Hauptgeschäftsstelle der Sparkasse vor, um den Kaufpreis von 29,00 Britischen Pfund Sterling (GBP) auf das Bankkonto des Verkäufers zu überweisen. Er wurde an die Geschäftsstelle in xxx verwiesen. Der dortige Kundenberater legte ihm mehrere Zahlungsmöglichkeiten dar. Auf dessen Empfehlung erteilte er einen „Zahlungsauftrag im Aussenwirtschaftsverkehr“ zugunsten des Verkäufers in Höhe von 29,00 GBP. Die Sparkasse belastete sein Girokonto mit dem Euro-Gegenwert in Höhe von 39,63 und Kosten von insgesamt 37,50 € (Provision, Courtage, Fremdspesen). Der Beschwerdeführer hält die Berechnung dieser Kosten für überhöht. Er bat die Sparkasse deshalb, ihm die unnötigerweise entstandenen Kosten zu erstatten. Die Sparkasse lehnte dies ab, weil sie bei einer Auslandüberweisung keinen Einfluss auf die Fremdkosten habe.

Mit der Beschwerde verfolgt der Beschwerdeführer sein Erstattungsbegehren weiter. Er legt der Sparkasse eine unzureichende Beratung zur Last. Er meint, dass ein so teurer Zahlungsauftrag im Außenwirtschaftsverkehr nicht erforderlich gewesen sei; es habe nämlich eine SEPA-Überweisung ausgereicht. Die Sparkasse verbleibt bei ihrer Ablehnung. Sie macht geltend, dass der Kundenberater den Beschwerdeführer über die unterschiedlichen Möglichkeiten bei Auslandsüberweisungen umfangreich aufgeklärt habe.

II.

Nach rechtlicher Überprüfung der Angelegenheit teile ich Ihnen Folgendes mit:

1)

Die Parteien sind sich darin einig, dass die Sparkasse verpflichtet war, den Beschwerdeführer umfassend darüber aufzuklären, auf welche Weise er den Kaufpreis auf das Bankkonto des Verkäufers in Großbritannien überweisen konnte und welche voraussehbaren Kosten dabei anfallen.

Der Beschwerdeführer und der Kundenberater haben über drei Überweisungswege gesprochen, nämlich Übersendung eines Auslandsschecks, SEPA-Überweisung und Zahlungsauftrag im Außenwirtschaftsverkehr. Der Kundenberater hat dem Beschwerdeführer mitgeteilt, dass er bei der SEPA-Überweisung damit rechnen müsse, dass das Geld zurückkommt, weil der Überweisungsbetrag in England in Euro ankomme. Deshalb könne der Geldtransfer nur mit dem erwähnten Zahlungsauftrag abgewickelt werden.

Diese Auskunft wird den Besonderheiten des Falles nicht gerecht. Der Beschwerdeführer schuldete den Kaufpreis in Britischen Pfund Sterling. Der Verkäufer hat dem Beschwerdeführer jedoch zur SEPA-Zahlung geraten und ihm beispielhaft sogar die „parity rate“ ausgerechnet. Daraus folgt, dass der Verkäufer mit der Zahlung des Kaufpreises in Euro einverstanden war. Das wird eine Firma wie xxx mit ihrem Zahlungsdienstleister (Empfängerbank) abgeklärt haben, bevor sie einem ausländischen Käufer zur SEPA-Zahlung riet. Bei dieser Sachlage bestand m.E. nicht die Gefahr, dass der Überweisungsbetrag in Euro zurückkommt. Ich gehe davon aus, dass der Beschwerdeführer und der Kundenberater über die Äußerung des Verkäufers zur SEPA-Zahlung gesprochen haben. Warum sonst sollte der Kundenberater noch eine erfahrene Kollegin hinzugezogen haben? Aber auch wenn der Beschwerdeführer diese Bewandnis nicht von sich aus zur Sprache gebracht haben sollte, ändert sich die Beurteilung nicht. Denn dann hätte der Kundenberater erfragen müssen, ob es schon eine Rechnung gibt, was ggf. darin über den Zahlungsweg verlautbart wird oder ob es sonst Äußerungen des Verkäufers dazu gibt. Hiernach besteht kein vernünftiger Zweifel daran, dass eine SEPA-Überweisung ausgereicht hätte.

2)

Der Beschwerdeführer hat vorgetragen, welche Kosten einer SEPA-Überweisung bei der xxx Bank, der xxxbank und der xxx Bank angefallen wären. Die Sparkasse hat sich weder dazu geäußert noch die bei ihr anfallenden Kosten dargelegt.

Nach Nr. 1.10.1 der Bedingungen für den Überweisungsverkehr ergeben sich die Entgelte aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Sparkasse. Dieses unterscheidet im Abschnitt B.II.2.1.1 c) zwischen der Überweisung in der Kontowährung (aa)) und der Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung (bb)). Bei der erörterten SEPA-Überweisung nach Großbritannien würde in der Währung des Kontos des Beschwerdeführers überwiesen worden sein. Dies gilt zwar ausdrücklich nur für eine Überweisung, die mit keiner Währungsumrechnung verbunden ist, was hier indessen der Fall ist. Denn es musste der Gegenwert des Kaufpreises von 29,00 GBP in Euro festgestellt werden. An der Maßgeblichkeit der Preise für die Überweisung in der Kontowährung ändert dies allerdings nichts. Man könnte höchstens daran denken, dass sich die Sparkasse die Umrechnung des Kaufpreises in Euro besonders hätte vergüten lassen. Vorstellen kann ich mir dies aber bei dem nur nötigen schlichten Blick auf die Website der Bundesbank und einem Griff zum Taschenrechner nur schlecht. In jedem Fall hätte der Kundenberater dies dem Beschwerdeführer vorher mitteilen müssen, damit dieser sich hätte entscheiden können, ob er den Umrechnungskurs selbst feststellt und/oder wenigstens den Taschenrechner selbst in Betrieb nimmt.

Nach der Tabelle zu aa) richtet sich das Entgelt für die Überweisung vom Girokonto mit IBAN/BIC in Euro an einen Zahlungsdienstleister in Großbritannien nach dem Girokontomodell gemäß Abschnitt B.I.1. des Verzeichnisses. Da mir das Kontomodell des Beschwerdeführers nicht bekannt ist und die etwa anfallenden Beträge unerheblich sind, lasse ich ein solches Entgelt außer Betracht.

Daraus folgt allerdings nicht, dass die SEPA-Überweisung für den Beschwerdeführer kostenfrei gewesen wäre. Bei dieser Überweisungsart tragen nämlich Zahler und Zahlungsempfänger jeweils alle von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte (Entgeltregelung SHARE). Der Beschwerdeführer hat den erwähnten Zahlungsauftrag jedoch mit der Entgeltregelung OUR erteilt, wonach er als der Zahler alle Entgelte trägt. Er war also bereit, die von der Empfängerbank und etwaigen zwischengeschalteten Banken erhobenen Entgelte zu übernehmen.

Welche Entgelte dann angefallen wären, lässt sich mit vertretbarem Aufwand nicht ermitteln. Da bei einer SEPA-Überweisung die SHARE-Regelung vermutlich gar nicht geändert werden kann, hätte möglicherweise der Überweisungsbetrag entsprechend erhöht werden müssen. Denkbar ist demgegenüber auch, dass sich der Verkäufer mit der Empfehlung einer SEPA-Überweisung mit der SHARE-Regelung einverstanden erklärt hat. Da sich der Beschwerdeführer nun einmal für die OUR-Regelung entschieden hat, halte ich es für angemessen, dass die Sparkasse ihn mit dem Entgelt wie bei einer Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung belastet. Dieses beträgt bei der Entgeltregelung OUR nach der Tabelle zu bb) pauschal 20,00 €. Die von dem Beschwerdeführer eingeholten Vergleichsangebote kann ich nicht als tragfähig ansehen, weil sie vermutlich die SHARE-Regelung zugrunde gelegt haben.

III.

Hiernach mache ich den Parteien folgenden

Schlichtungsvorschlag:

- 1. Die Sparkasse schreibt dem Girokonto des Beschwerdeführers mit Wirkung vom 14.09.2015 17,50 € gut (valutamäßige Buchung).*
- 2. Die eventuell weitergehende Beschwerde ist unbegründet.*

(...)

(...)

I.

Sie unterhalten bei der Sparkasse ein gemeinsames Girokonto. Jeder von Ihnen hat eine (eigene) SparkassenCard. Am 01.10.2015 hat die Sparkasse neue Girokontomodelle eingeführt. Ihren Angaben und dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Sparkasse entnehme ich, dass Ihr Konto seitdem im Modell „PrivatDirekt“ (Altbestand) geführt wird. Sie beanstanden die damit verbundene Verteuerung (zweite SparkassenCard nicht mehr kostenfrei, Entgelt von 0,10 € bei Gutschrift Ihrer Renten). Sie haben eine Verteuerung um 62,39% im Jahr errechnet, die Sie für wucherisch halten. Die Sparkasse verweist darauf, dass die Änderung der Kontomodelle auf einer geschäftspolitischen Entscheidung beruhe und deshalb kein Spielraum für die Fortführung Ihres bisherigen Kontomodells bestehe.

II.

Nach rechtlicher Überprüfung der Angelegenheit teile ich Ihnen Folgendes mit:

1)

Die Verteuerung um den erwähnten Prozentsatz kann die Entgeltregelung des Kontomodells „PrivatDirekt“ nicht unwirksam machen. Wucher oder eine andere Form der Sittenwidrigkeit knüpfen an ein auffälliges Missverhältnis zwischen der Leistung der einen Vertragspartei und der Gegenleistung der anderen Vertragspartei an. Sie beanstanden indessen nur die erhebliche Differenz der von Ihnen zu erbringenden Leistung.

Sie führen ferner ins Feld, dass die Verteuerung nur zu akzeptieren wäre, wenn die Geschäftslage der Sparkasse eine derartige Preiserhöhung erfordere, was nicht der Fall sei.

Hierzu muss ich Ihnen mitteilen, dass diese Frage von einem Gericht – und auch von einem Schlichter – nicht überprüft werden kann. Insoweit greift der von der Sparkasse angesprochene Gesichtspunkt ein, dass es ihr im Rahmen ihres geschäftspolitischen Ermessens grundsätzlich freisteht, welche Kontomodelle sie anbietet und was sie dafür verlangt. Wie eine Bank das rechtsgeschäftliche Schuldverhältnis zu ihren Kunden, hier also den Girovertrag mit Ihnen, durch Allgemeine Geschäftsbedingungen wie das Preis- und Leistungsverzeichnis ausgestaltet, kann nur anhand des Regelwerks der §§ 305 ff BGB überprüft werden.

Insoweit gilt für Ihre weiteren Beanstandungen folgendes:

2) Entgelt für die zweite SparkassenCard

Bei der Frage nach der sog. richterlichen Inhaltskontrolle ist zunächst zu klären, ob eine solche in Bezug auf das dem Bankkunden abverlangte Entgelt überhaupt stattfindet. Das ist bei Ausstellung einer Bank- oder Kreditkarte nicht der Fall. Denn das Gesetz verpflichtet die Banken nicht dazu.

Ihr Argument mit der Gleichbehandlung beider Kontoinhaber greift ebenfalls nicht durch. Denn die Sparkasse wäre nicht gehindert, auch schon für die erste SparkassenCard ein Entgelt zu verlangen.

3) Entgelt für die Gutschriften bei Überweisung Ihrer Renten

Mit der „Bepreisung“ von Kontobewegungen hat sich der Bundesgerichtshof schon vor über 20 Jahren befasst (Urteile vom 30.11.1993 und 07.05.1996). In beiden Entscheidungen ging es zwar nicht um Überweisungen, sondern um Ein- und Auszahlungen in bar am Kassenschalter; in dem Urteil vom 07.05.1996 hat das Gericht aber klar ausgesprochen, dass eine Bank durch gesetzliche Vorschriften nicht gehindert ist, für andere Geschäftsvorfälle (als Ein- und Auszahlungen) besondere Vergütungen zu verlangen. Das Urteil ist in der Amtlichen Sammlung der Entscheidungen des Bundesgerichtshofs in Zivilsachen Band 133, Seite 10 abgedruckt.

Ich habe Verständnis für Ihren Einwand, dass Renteneingänge von der Entgeltspflicht ausgenommen sein müssten, denn die Rente kann man sich nicht bar auszahlen lassen. Der Bundesgerichtshof hat aber Einschränkungen für die anderen Geschäftsvorfälle, insbesondere Überweisungen, nicht gemacht, obwohl er die Möglichkeit unentgeltlicher Freiposten gesehen und erörtert hat.

Was schließlich Ihre Erfahrung, sehr geehrte Herr XXX, aus 45 Berufsjahren angeht, dass nämlich Gehalt und Rente dem Empfänger kostenfrei zur Verfügung zu stellen sind, so ist das nach meiner Kenntnis durchaus richtig, betrifft aber nur das Verhältnis zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer bzw. Rentenversicherung und Rentner, nicht das Verhältnis des Empfängers zu seiner Bank.

(...)

- Wertpapiergeschäft -

(...)

Den mir zugeleiteten Schlichtungsakten entnehme ich folgenden Sachverhalt.

Die Beschwerdeführerin war mit 56 Anteilen an dem US-amerikanischen Unternehmen xxx beteiligt. Nachdem diese die Fa. xxx erworben hatte und aufgrund einer Sitzverlegung aus den USA nach Dublin entstand das Unternehmen xxx. Daran war die Beschwerdeführerin weiterhin mit 56 Anteilen beteiligt, jedoch zu einem geringeren Prozentsatz, bezogen auf die Summe aller Anteile. Nach US-amerikanischen Recht fiel bei dem Vorgang eine Steuer von 30 % an, wenn er als Dividendenausschüttung eingestuft wurde. Alternativ konnte der Vorgang aber auch als Veräußerungsgewinn eingeordnet werden, falls sich die Beteiligungsquote wesentlich verminderte, wie es hier der Fall war; dann war der Vorgang in den USA steuerfrei. Die 30%ige Dividendensteuer – 1.292,76 USD – musste die Sparkasse zunächst einbehalten und an die amerikanische Steuerbehörde abführen. Mit dem Betrag wurde das Konto der Beschwerdeführerin belastet. Nach Art. 10 II des Doppelbesteuerungsabkommens Deutschland-USA war jedoch nur eine Steuer von 15 % geschuldet. Deshalb wurden dem Konto 646,38 USD = 600 € wieder gutgeschrieben. Die verbleibende Steuerbelastung konnte jedoch ebenfalls aufgehoben werden, wenn der Vorgang als Veräußerung behandelt wurde. Dazu musste allerdings der amerikanischen Steuerbehörde ein Antragsformular vorgelegt werden. Innerhalb der am 26.02.2015 endenden Antragsfrist reichte die Beschwerdeführerin ein entsprechendes von der Sparkasse vorbereitetes Antragsformular bei ihr ein. Die Sparkasse hatte es an die y-Bank weiterzuleiten, ein Institut, an dem die Sparkassenorganisation wesentlich beteiligt ist und das für die Sparkassen die beschriebenen Vorgänge abwickelt. Zu der mit dem Antrag verfolgten Erstattung der restlichen 15 % Dividendensteuer kam es jedoch nicht, weil das Antragsformular verloren gegangen ist. Es lässt sich nicht aufklären, ob der Verlust bei der Sparkasse oder bei der y-Bank eingetreten ist.

Die Beschwerdeführerin hält die Sparkasse für schadensersatzpflichtig, weil sie für die Versäumung der Antragsfrist verantwortlich sei.

Ich halte die Beschwerde für begründet.

Der Sparkasse ist vorzuwerfen, dass sie bei der Bearbeitung der Angelegenheit ihre Pflichten aus dem Depotvertrag schuldhaft verletzt hat, weil der bei ihr rechtzeitig eingereichte Antrag verloren gegangen ist. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Verlust bei ihr oder bei der y-Bank eingetreten ist, denn die y-Bank ist als Erfüllungsgehilfin der Sparkasse tätig geworden, und für das Verschulden eines Gehilfen hat sie einzustehen (§ 278 BGB).

Aufgrund der Pflichtverletzung ist im Vermögen der Beschwerdeführerin ein Schaden entstanden. Von den 1.131,53 €, mit denen ihr Konto am 06.02. und 19.02.2015 belastet worden ist, sind aufgrund des Doppelbesteuerungsabkommens am 01.04.2015 nur 600 € zurückgeflossen. Der Rest von 531,53 € wäre ebenfalls zurückgeflossen, wenn der dazu nötige Antrag von der Sparkasse oder der y-Bank rechtzeitig bearbeitet worden wäre. Das ist nicht geschehen.

Der Verlust der 531,53 € wäre allerdings ausgeglichen worden, wenn gleichzeitig ein Ausgleichsanspruch gegen die deutsche Finanzverwaltung entstanden wäre. Dies war jedoch nicht der Fall. Eine im Ausland angefallene Quellensteuer kann eine deutsche Finanzbehörde nicht von dort nach Deutschland zurückfordern. Eine ausländische Quellensteuer ist hier nur relevant, wenn sie zu einer Doppelbesteuerung führt, der Vorgang also sowohl im Ausland als auch im Inland steuerbar ist. Dann ist die ausländische Steuer ggf. auf die inländische anzurechnen; ein anderes Erstattungsverfahren als die Anrechnung gibt es nicht. Fehlt es an einem Steuertatbestand im Inland, dann gibt es keine Masse, auf die anzurechnen ist. So liegt der Fall hier. Im deutschen Steuerrecht gibt es m. W. keine Vorschrift, wonach der in den USA besteuerte Vorgang um die xxx auch hier steuerbar wäre. Insbesondere ein Veräußerungsgewinn lag nicht vor. Die xxx-Anteile der Beschwerdeführerin wurden nicht veräußert, und folgerichtig ist bei der Sparkasse kein Erlös eingegangen, von dem sie als auszahlende Stelle im Sinne des § 44 EStG gemäß § 43 a III 1 EStG deutsche Kapitalertragsteuer an das Finanzamts hätte abführen müssen und dabei ausländische Quellensteuer hätte verrechnen können. Dies entspricht der Auskunft, die die Sparkasse mir erteilt hat.

Demgemäß unterbreite ich den Parteien folgenden

Schlichtungsvorschlag:

Die Sparkasse schreibt dem Konto der Beschwerdeführerin 532 € gut.

(...)

- Spargeschäft -

(...)

A.

Die Beschwerdeführerin ist Besitzerin des Sparbuchs Nummer xxx, das ein aktuelles Guthaben von 10.934,42 € ausweist. Ursprüngliche Gläubigerin der Sparforderung gegenüber der Sparkasse war Frau xxx. Diese verstarb am xx.xx.2003 ohne eine letztwillige Verfügung zu hinterlassen. Das Sparbuch wurde im Nachlass ihrer am xx.xx.2006 verstorbenen Schwester xxx vorgefunden. Frau xxx hatte durch notarielles Testament vom xx.xx.2006 die Beschwerdeführerin und Herrn xxx zu ihren Erben eingesetzt.

Mit ihrer Beschwerde verlangt die Beschwerdeführerin die Auszahlung des Guthabens. Die Sparkasse verweigert dies wegen ungeklärter Anspruchsberechtigung.

B.

Nach Prüfung der Angelegenheit teile ich Ihnen Folgendes mit.

1.

Ich vermag aufgrund der mir vorgelegten Unterlagen nicht festzustellen, ob die Rechtsvorgängerin der Beschwerdeführerin, Frau xxx, Alleinberechtigte der Sparforderung war.

a) Dies wäre dann der Fall, wenn Frau xxx ihrer Schwester xxx noch zu Lebzeiten das Sparbuch geschenkt und diese Schenkung durch Übergabe des Sparbuchs, in der eine konkludente Abtretung der Sparforderung läge, vollzogen hätte. Zu Recht weist die Sparkasse darauf hin, dass diese Darstellung der Beschwerdeführerin durch nichts belegt und ungesichert ist. Es ist völlig offen, wann und wie das Sparbuch in den Besitz Frau xxx gelangt ist, ob sie es noch zu Lebzeiten von Frau xxx erhalten oder erst in deren Nachlass vorgefunden hat.

b) Auch eine Feststellung, dass Frau xxx die Sparforderung im Wege gesetzlicher Erbfolge nach ihrer Schwester xxx als Alleinerbin erworben hat, ist mir nicht möglich. Es gelten die gleichen Bedenken, deretwegen es nicht zur Erteilung eines Alleinerbscheins für Frau xxx gekommen ist.

Wie die Beschwerdeführerin zu Recht ausführt, spricht zwar eine erhebliche Wahrscheinlichkeit dafür, dass Frau xxx als einzige gesetzliche Erbin verblieben ist, weil alle anderen denkbaren Erben bis auf Frau xxx, eine weitere Schwester xxx, unstrittig vorverstorben sind. Solange aber das Schicksal Frau xxx und ihrer potentiellen gesetzlichen Erben ungeklärt ist, verbleiben Zweifel an der

gesetzlichen Erbfolge. Auch die Beschwerdeführerin kann zum Schicksal Frau xxx nur Vermutungen anstellen. Ihre Annahme, Frau xxx sei 1938 nach kurzer Ehe kinderlos verstorben, ist durch nichts belegt. Insoweit kann auch im Schlichtungsverfahren nicht auf Dokumente verzichtet werden, die die Vermutungen der Beschwerdeführerin untermauern.

2.

Ob eine befreiende Auszahlung des Sparguthabens, die gemäß § 2039 BGB an beide Miterben erfolgen müsste, aufgrund der Legitimationswirkung des Sparbuchs nach § 808 BGB möglich ist, wie die Beschwerdeführerin meint, erscheint zweifelhaft.

Ich teile die in der Rechtsprechung (z.B. OLG Düsseldorf, NJW 1987, Seite 654, 655) vertretene Auffassung, dass nicht nur die positive Kenntnis fehlender Berechtigung des Anspruchstellers der Leistungsbefreiung entgegensteht, sondern bereits die grobe Fahrlässigkeit. Da hinsichtlich des Vorversterbens der Frau xxx und ihrer eventuellen gesetzlichen Erben keinerlei Unterlagen vorliegen, sondern sich die Sparkasse nur auf die für sie nicht überprüfbaren Angaben der Beschwerdeführerin verlassen muss, erscheint mir ihre Besorgnis, sie handele bei einer unberechtigten Auszahlung grob fahrlässig, nachvollziehbar.

C.

Ich verkenne nicht, dass sich die Beschwerdeführerin und ihr Miterbe in einer für sie höchst unbefriedigenden Situation befinden, zumal die Erfolgchancen der ihnen obliegenden weiteren Aufklärung möglicherweise zweifelhaft sind. Gleichwohl vermag ich angesichts der aufgezeigten Unsicherheiten keinen förmlichen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten. Insbesondere würde die von der Sparkasse angesprochene Hinterlegung des Geldes der Beschwerdeführerin nichts nützen.

Eventuell können sich die Beteiligten aber auf folgende Lösung verständigen. Die Sparkasse zahlt das Sparguthaben an die Beschwerdeführerin und den Miterben Herrn xxx gemeinsam aus Zug um Zug gegen Übergabe einer möglichst titulierten Verpflichtungserklärung beider Erben, den Betrag unverzüglich der Sparkasse zu erstatten, falls ein Dritter Anspruch auf das Sparguthaben erheben sollte.

(...)



Verfahrensordnung für die Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Sparkassen und ihren Kunden im Bereich der Sparkassen- und Giroverbände in Nordrhein-Westfalen (Fassung November 2014)

Der Rheinische Sparkassen- und Giroverband (RSGV) und der Sparkassenverband Westfalen-Lippe (SVWL) haben gemeinsam zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen ihren Mitgliedssparkassen und deren Kunden eine Schlichtungsstelle eingerichtet.

1. Schlichtungsstelle

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

(2) Das Schlichtungsverfahren wird vor einem Schlichter durchgeführt. Es werden mehrere Schlichter bestellt.

(3) Die Schlichtungsstelle 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 im Einvernehmen mit dem SVWL für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Bestellung kann wiederholt werden.

Vor der Bestellung teilt der RSGV im Einvernehmen mit dem SVWL 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 im Einvernehmen mit dem SVWL 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 SVWL oder bei deren Mitgliedssparkassen 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 RSGV im Einvernehmen mit dem SVWL vor jedem Kalenderjahr. Die Geschäftsverteilung kann während des Kalenderjahres nur aus besonderem Grund geändert werden.

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

5. Gegenstand und Zulässigkeit des Verfahrens

(1) Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sind Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und den Mitgliedssparkassen des RSGV und des SVWL.

Das Verfahren kann bei Meinungsverschiedenheiten aus der Geschäftsbeziehung stattfinden, insbesondere auch

- ohne Rücksicht auf den Wert des Beschwerdegegenstands,
- bei Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG),
- bei Sachverhalten im Zusammenhang mit der Verweigerung eines Girokontos auf Guthabenbasis („Bürgerkonto“).

(2) Eine Schlichtung ist ausgeschlossen, wenn

a) die Angelegenheit bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Kunden 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 UKlaG oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war.

6. Vorprüfungsverfahren

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

Schlichtungsstelle der
Sparkassen in Nordrhein-Westfalen
Kirchfeldstraße 60
40217 Düsseldorf

zu richten.

Der Kunde hat zu versichern, dass er in der Angelegenheit noch kein Gericht, keine Streitschlichtungsstelle und keine Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, anrufen und auch keinen außergerichtlichen Vergleich mit der Sparkasse abgeschlossen hat.

Die Geschäftsstelle bestätigt den Eingang der Eingabe und übermittelt dem Kunden eine Darstellung des künftigen Verfahrensgangs. Ist der Gegner der Kundeneingabe dem Schlichtungsverfahren des RSGV/ SVWL nicht angeschlossen, gibt sie die Eingabe an die zuständige Schlichtungsstelle ab und benachrichtigt den Kunden.

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

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

(4) Die Geschäftsstelle leitet die Eingabe 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 Eingabe 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 Eingabe 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 Streitstands als erforderlich an, kann er eine ergänzende Stellungnahme oder Auskunft der Beteiligten einholen und von ihnen Urkunden und andere Schriftstücke anfordern. Eine Beweisaufnahme führt er nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden angetreten werden.

(2) Der Schlichter soll die Schlichtung ablehnen, wenn der Schlichtungsvorschlag die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erfordert.

(3) Gelangt der Schlichter zu dem Ergebnis, dass die Eingabe unzulässig oder der Anspruch des Kunden verjährt ist und die Sparkasse sich auf Verjährung beruft, teilt er dies den Parteien mit. Gelangt der Schlichter zu dem Ergebnis, dass in der Sache nur nach weitergehender Beweisaufnahme entschieden werden kann, kann er von einer Schlichtung absehen.

(4) Der Schlichter hat seine Entscheidungen zu begründen. Mit der Mitteilung der Entscheidung an die Beteiligten ist das Verfahren beendet. Dies gilt auch im Fall von Nummer 6 Absatz 3 Satz 2.

(5) Ansonsten unterbreitet der Schlichter den Parteien nach Lage der Akten einen schriftlichen, begründeten Schlichtungsvorschlag, wie der Streit auf Grund der Rechtslage angemessen beigelegt werden kann.

(6) Bei einem Schlichtungsvorschlag werden die Parteien darauf hingewiesen, dass sie diesen 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.

Abweichend hiervon ist bei Meinungsverschiedenheiten über die Ablehnung oder Kündigung eines Bürgerkontos der Schlichtungsspruch für die Sparkasse verbindlich.

8. Erfolgloskeitsbescheinigung

(1) Kommt es nicht zu einer Einigung, ist die Mitteilung gemäß Nummer 7 Absatz 6 der Verfahrensordnung gleichzeitig eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 Buchstabe a Absatz 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 Schlichtungsstelle der Sparkassen in Nordrhein-Westfalen auf schriftlichen Antrag erteilt. Mit Erteilung der Bescheinigung ist das Verfahren beendet.

9. Hemmung der Verjährung

Die Verjährung wird gemäß § 204 Absatz 1 Nummer 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) gehemmt, wenn die Geschäftsstelle die Bekanntgabe der Eingabe an die Sparkasse veranlasst hat und beide Seiten den Einigungsversuch einvernehmlich unternehmen; wird die Bekanntgabe demnächst nach der Einreichung des Antrags veranlasst, so tritt die Hemmung der Verjährung bereits mit der Einreichung ein.

Die Mitgliedssparkassen haben ihr Einvernehmen im Sinne des § 204 Absatz 1 Nummer 4 BGB erklärt.

10. Kosten

Die Kosten des Vorprüfungsverfahrens (Nummer 6) und der Schlichtung beim Schlichter (Nummer 7) trägt die Schlichtungsstelle.

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 und für Verbraucherschutz genehmigt und im Bundesanzeiger am 25. November 2014 veröffentlicht worden.