

Schlichtungsstelle bei
der Deutschen Bundesbank

Tätigkeitsbericht 2023

Deutsche Bundesbank
Schlichtungsstelle
Postfach 10 06 02
60006 Frankfurt am Main

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

Nachdruck nur mit Quellenangabe gestattet.
Abgeschlossen am 23. Januar 2024.

Der Tätigkeitsbericht wird aufgrund von § 20 der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren vom 5. September 2016 (Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV, BGBl. I S. 2140) veröffentlicht.

I Inhaltsverzeichnis

I. Gesetzliche Grundlagen	5
Behördliche Verbraucherschlichtungsstelle	5
UKlaG und FinSV sowie VSBG	5
Streitschlichtung im Finanzbereich	5
Universalschlichtungsstelle des Bundes	6
II. Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	7
Kompetenz	7
Ablehnung einer Schlichtung	7
Anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen	8
III. Organisation der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	10
Geschäftsstelle	10
Schlichterinnen und Schlichter	10
Webseite und Merkblatt	10
IV. Ablauf des Schlichtungsverfahrens	11
Einreichung des Antrags	11
Vorverfahren	11
Schlichtungsverfahren	11
Hemmung der Verjährung	12
Kosten des Verfahrens	12
Vertraulichkeit	12
Beendigung des Verfahrens	12
V. Statistischer Jahresrückblick	13
Schlichtungsanträge	14
Allgemeine Anfragen	15
Abgabe an die zuständige Schlichtungsstelle	15
Ablehnung	15
Verfahrensausgänge	16
Verfahrensdauer	16
Grenzübergreifende Streitigkeiten	17
Angaben zu etwaigen besonderen Problemstellungen pp. (§ 4 Abs. 1 Nrn. 2-4 VSInfoV)	17

VI. Inhaltliche Schwerpunkte und exemplarische Schlichtungssprüche	18
Verbraucherdarlehen	18
Zahlungsdienste	36
VII. Grenzübergreifendes Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum (FIN-NET) . . .	52
VIII. Anhang	53
Rechtsgrundlagen	53

I. Gesetzliche Grundlagen

Behördliche Verbraucherschlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank wurde bereits im Jahre 1999 eingerichtet.¹ Sie ist seit der grundlegenden gesetzlichen Neuordnung der außergerichtlichen Streitschlichtung mit Wirkung vom 1. April 2016 eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle.² Sie wird in der vom Bundesamt für Justiz veröffentlichten Liste der in Deutschland anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen und in der von der Europäischen Kommission veröffentlichten Liste der europaweit anerkannten Schlichtungsstellen geführt (www.bundesjustizamt.de/Verbraucherstreitbeilegung bzw. <https://webgate.ec.europa.eu/odr> > Streitbeilegungsstellen).

Ihr sachlicher Zuständigkeitsbereich ist gesetzlich festgelegt. Als Auffangschlichtungsstelle ist sie nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

UKlaG und FinSV sowie VSBG

Die Einrichtung und die Zuständigkeit sind in § 14 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) geregelt. Die näheren Einzelheiten der Organisation und des Verfahrens ergeben sich aus der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV).³

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

Streitschlichtung im Finanzbereich

In Deutschland wird die außergerichtliche Streitschlichtung im Finanzbereich grundsätzlich von privaten Verbraucherschlichtungsstellen wahrgenommen. Hat sich ein Unternehmen keiner dieser Schlichtungsstellen angeschlossen, kann sich die Antragstellerin bzw. der Antragsteller bei Streitigkeiten in den Sachbereichen Verbraucherkredite und deren Vermittlung, Zahlungsdienste, Zahlungskontengesetz, E-Geld und Fernabsatzgeschäfte von Finanzdienstleistungen an die behördliche Verbraucherschlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank wenden, die als Auffangschlichtungsstelle tätig wird. Bei Streitigkeiten aus dem Bereich des Kapitalanlagegesetzbuchs und sonstiger Bankgeschäfte und Finanzdienstleistungen kann sich die Antragstellerin bzw. der Antragsteller an die behördliche Verbraucherschlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden, sofern das betroffene Unternehmen von ihr beaufsichtigt wird.

Es existiert damit eine umfängliche, branchenspezifische Streitschlichtung.

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

² § 14 UKlaG, zuletzt geändert durch Artikel 10 des Verbandsklagenrichtlinienumsetzungsgesetzes vom 8. Oktober 2023 (BGBl. 2023 I Nr. 272).

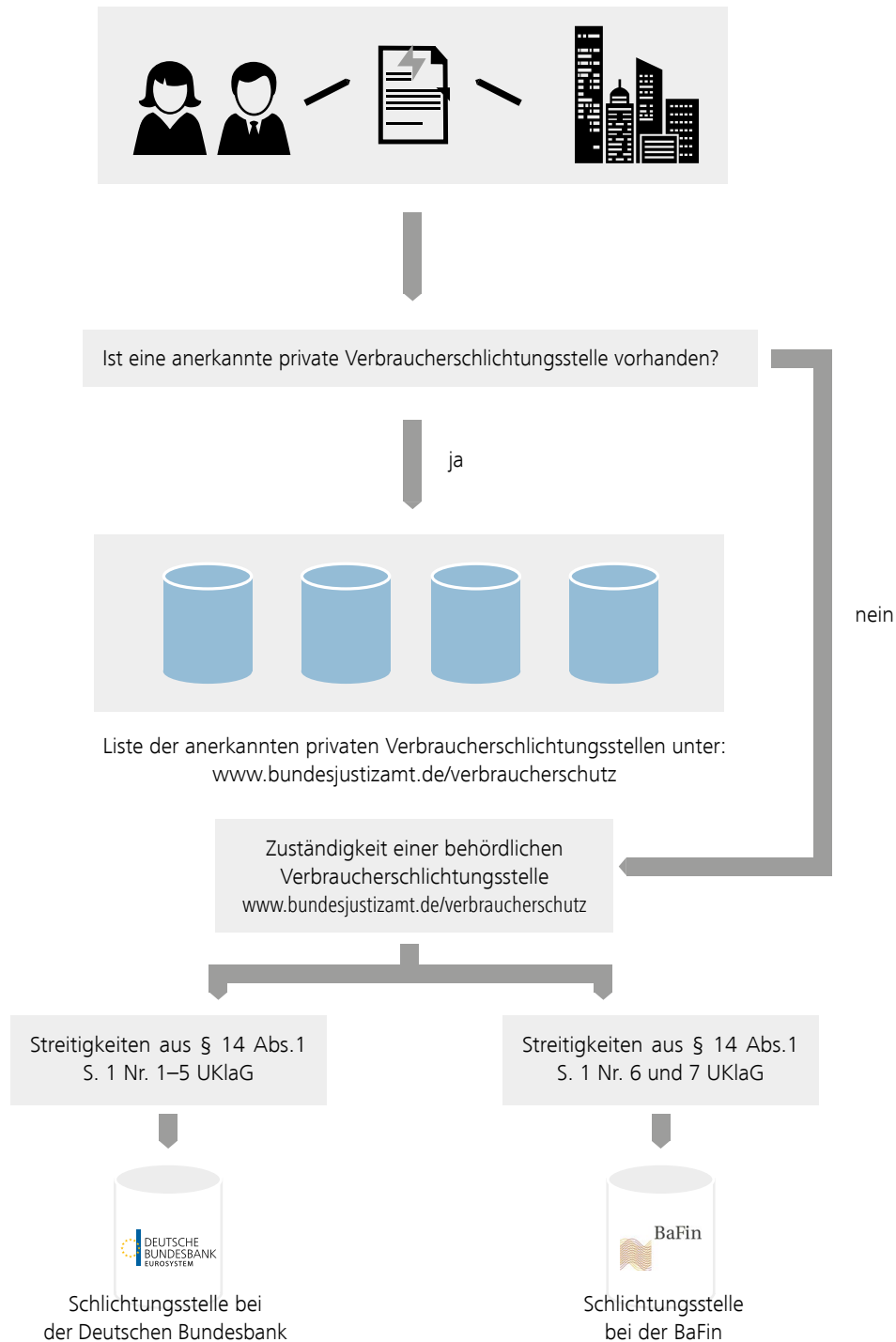
³ BGBl. I 2016 S. 2140, geändert durch Artikel 27 des Verbandsklagenrichtlinienumsetzungsgesetzes vom 8. Oktober 2023 (BGBl. 2023 I Nr. 272).

⁴ BGBl. I 2016 S. 254; zuletzt geändert durch Artikel 16 des Verbandsklagenrichtlinienumsetzungsgesetzes vom 8. Oktober 2023 (BGBl. 2023 I Nr. 272).

Universalschlichtungsstelle des Bundes

Für einen Verbraucher besteht deshalb im Finanzbereich nur in Ausnahmefällen Bedarf, das Angebot der Universalschlichtungsstelle des Bundes beim Zentrum für Schlichtung e.V. in Anspruch zu nehmen.

Die Organisation der Streitschlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen wird in nachfolgender Grafik dargestellt:



II. Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Kompetenz

Die Schlichtungsstelle ist gemäß § 14 Abs. 1 Satz 1 Nrn. 1 – 5 UKlaG (siehe Abschnitt VIII: Anhang) zuständig für Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Anwendung

- der Vorschriften betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen (§§ 312c ff des Bürgerlichen Gesetzbuches)
- der Vorschriften über Verbraucherdarlehen und sonstige Finanzierungshilfen sowie deren Vermittlung (§§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des Bürgerlichen Gesetzbuches sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch)
- der Vorschriften über Zahlungsdiensteverträge in
 - den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches
 - der Verordnung (EU) 2021/1230 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Juli 2021 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Union (kodifizierter Text) (ABl. L 274 vom 30.7.2021, S. 20)
 - der Verordnung (EU) 260/2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) 924/2009⁵
 - der Verordnung (EU) 2015/751 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge
- der Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes, soweit sie Pflichten von E-Geld-Emittenten oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen sowie
- der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln.

Ablehnung einer Schlichtung

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

- kein ausreichender Antrag gestellt wurde,

⁵ Geändert durch Verordnung (EU) 248/2014

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

Die Schlichterin bzw. der Schlichter kann die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ablehnen, wenn

- eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
- Tatsachen, die für den Inhalt des Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

Anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen

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

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

Die europaweit anerkannten Schlichtungsstellen sind unter <https://webgate.ec.europa.eu/odr>
> Streitbeilegungsstellen gelistet.

Ist für einen Antrag auf ein Schlichtungsverfahren nach § 14 Unterlassungsklagengesetz eine andere Verbraucherschlichtungsstelle zuständig, wird der Antrag an die jeweilige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

III. Organisation der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

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

Geschäftsstelle

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

Schlichterinnen und Schlichter

Als Schlichterinnen und Schlichter waren im Berichtsjahr tätig:

- Herr Jörn Kellmann
- Frau Tatjana Klös
- Frau Cora Nies
- Frau Katharina Muscheler bis zum 12. Februar 2023
- Herr Christopher Hunt ab 18. April 2023

Die Schlichterinnen und Schlichter haben die Befähigung zum Richteramt. Sie verfügen über langjährige Erfahrung in der rechtlichen Beratung und Vertretung der Deutschen Bundesbank. Vor ihrer Bestellung ist das Bundesamt für Justiz und die Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) beteiligt worden. Die Amtsdauer der Schlichterinnen und Schlichter beträgt drei Jahre. Die gegenwärtige Amtsperiode läuft vom 1. April 2021 bis zum 31. März 2024 (Ausnahme: Frau Cora Nies und Herr Christopher Hunt). Die Schlichterinnen und Schlichter sind in ihrer Tätigkeit unabhängig und neutral. Die Geschäftsverteilung ist in einer Geschäftsordnung festgelegt.

Webseite und Merkblatt

Die Informationen zur Schlichtungsstelle und ihrem Verfahren sind auf der Webseite www.bundesbank.de/schlichtungsstelle veröffentlicht. Auf Anfrage werden die Informationen auch in Textform übermittelt (Merkblatt „Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank“). Das Merkblatt kann auch über die Webseite heruntergeladen werden.

I IV. Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Einreichung des Antrags

Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens, Stellungnahmen und sonstige Mitteilungen sind in Textform (z.B. Schreiben, E-Mail) unter Beifügung der zum Verständnis des Sachverhalts erforderlichen Unterlagen zu übermitteln.

Bei Streitigkeiten aus Verträgen, die über eine Webseite oder auf anderem elektronischen Weg abgeschlossen worden sind (Online-Verträge), kann der Schlichtungsantrag auch über die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung eingereicht werden (<http://ec.europa.eu/odr>).

Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller hat zu versichern, dass die in § 7 Abs. 1 S. 4 der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) genannten Ablehnungsgründe nicht vorliegen.

Die Verfahrenssprache ist Deutsch. Die Parteien können sich in dem Verfahren vertreten lassen. Hierzu ist eine schriftliche Bevollmächtigung vorzulegen.

Vorverfahren

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

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

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

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

Schlichtungsverfahren

Hat sich der Antrag nicht erledigt, legt die Geschäftsstelle den Vorgang der zuständigen Schlichterin bzw. dem zuständigen Schlichter vor. Die Schlichterin bzw. der Schlichter trifft ihre bzw. seine Entscheidung anhand der im bisherigen Verfahren vorgelegten Unterlagen.

Sie bzw. er kann ergänzende Stellungnahmen der Parteien oder Auskünfte einholen. Eine Beweisaufnahme führt die Schlichterin bzw. der Schlichter nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden angetreten werden. Eine mündliche Anhörung findet nicht statt.

Die Schlichterin bzw. der Schlichter unterbreitet den Parteien spätestens 90 Tage nach Vorlage aller für das Schlichtungsverfahren notwendigen Informationen einen am geltenden Recht ausgerichteten schriftlichen Schlichtungsvorschlag nebst einer Begründung.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur verbindlich, wenn er von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen ab Zugang durch eine Erklärung in Textform angenommen wird. Die Parteien sind zur Annahme des Schlichtungsspruchs nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Nach Ablauf der Frist teilt die Geschäftsstelle den Parteien das Ergebnis mit. Das Verfahren ist damit beendet.

Hemmung der Verjährung

Mit dem Eingang des Antrags bei der Schlichtungsstelle wird die Verjährung gehemmt, wenn der Antrag demnächst bekannt gegeben wird (§ 204 Abs. 1 Nr. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuchs)⁶.

Kosten des Verfahrens

Das Schlichtungsverfahren ist für Verbraucher kostenfrei. Auslagen (z. B. Rechtsanwaltskosten, Porto und Telefonkosten) werden nicht erstattet. Von dem am Verfahren beteiligten Unternehmen ist grundsätzlich eine Gebühr von 200 € zu erheben (§ 10 Abs. 2 FinSV).

Vertraulichkeit

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

Beendigung des Verfahrens

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

⁶ Eingefügt durch Artikel 6 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), in Kraft getreten am 26. Februar 2016.

V. Statistischer Jahresrückblick

Statistische Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBlInfoV		2023
(in absoluten Zahlen)		
Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt) – davon:		703
	Zahlungsdienste	549
	Verbraucherdarlehen	37
	Wertpapiere	25
	Geldanlagen	15
	sonstige	77
Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)		730
Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge (insgesamt), bezogen auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge davon:		295
1.	es wurde kein ausreichender Antrag gestellt,	57
2.	die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig (insgesamt),	227
	davon Anträge, die nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben / weitergeleitet wurden	108
3.	wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig,	1
4.	bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 – 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden,	–
5.	wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,	–
6.	die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden,	–
7.	die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, wurden zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet und die Klage ist noch rechthängig,	–
8.	die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt,	1
	davon Anerkenntnis oder Erfüllung durch Antragsgegner (auch wenn letztendlich eine Ablehnung nicht erfolgt ist)	–
9.	der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben,	–
10.	eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt,	6
11.	Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.	3

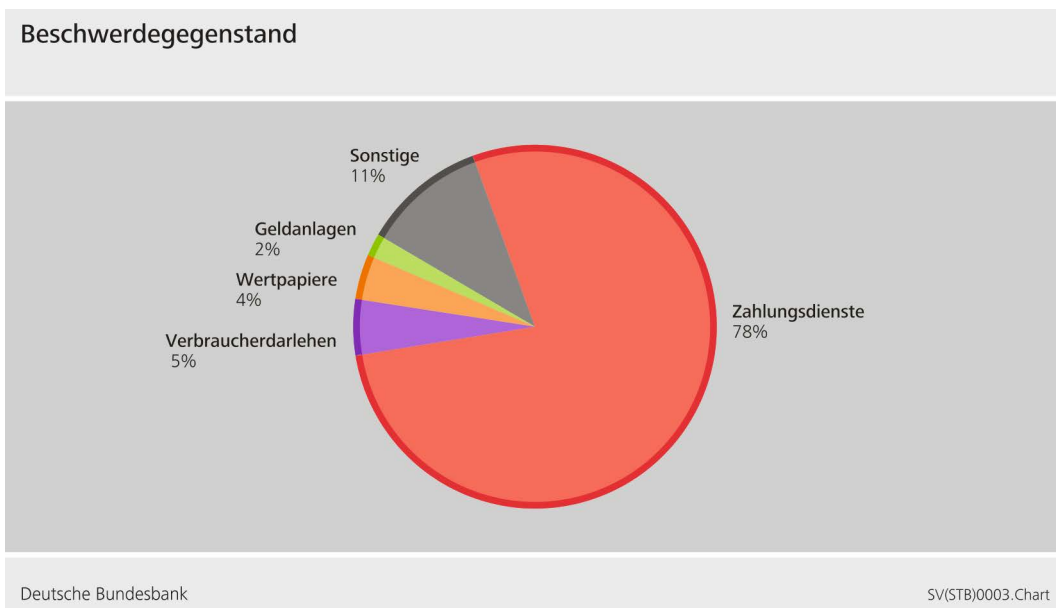
Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien sich geeinigt haben		119
davon		
1.	Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	32
2.	optional: Anerkenntnis oder Erfüllung durch den Antragsgegner und Antrag wurde deswegen nicht wegen § 6 Abs. 1 Nr. 7 FinSV abgelehnt	–
3.	optional: Sonstige Einigung der Parteien vor Ergehen eines Schlichtungsvorschlags, z. B. durch Vergleich o. Ä.	87
Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (insgesamt), bezogen auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge		316
davon		
1.	die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen	49
2.	der Antragsteller hat seinen Antrag zurückgenommen (§ 7 Abs. 2 FinSV)	25
Durchschnittliche Dauer der Verfahren		
1.	Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 FinSV)	76
2.	Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 S. 5 FinSV)	159
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt), bezogen auf alle Fälle einer Einigung		–
Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)		–
Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt), bezogen auf die im Berichtsjahr eingegangenen Anträge		189

Schlichtungsanträge

Im Jahr 2023 wurden 703 Anträge neu eingereicht. Das Antragsvolumen ist damit im Vergleich zum Vorjahr erneut gestiegen. Daneben waren noch 102 Anträge aus dem Vorjahr zu bearbeiten. Daraus ergibt sich eine Gesamtzahl von 805 Anträgen.

Im Berichtsjahr konnten insgesamt 730 Anträge abschließend bearbeitet werden. 75 Verfahren waren zum Jahresende noch in Bearbeitung.

Inhaltlich bezogen sich die Streitigkeiten – wie in dem nachstehenden Diagramm dargestellt – ganz überwiegend auf Zahlungsdienste. Nähere Ausführungen zu diesen Sachgebieten finden sich im nachfolgenden Abschnitt dieses Berichts. Die Position „Sonstige“ enthält eine Vielzahl von Anträgen, für die die Schlichtungsstelle nicht zuständig ist, da die zugrundeliegenden Streitigkeiten nicht unter § 14 UKlaG fallen. Anteilmäßig vorherrschend waren hier Anträge im Zusammenhang mit Zuschussprogrammen, z.B. Gewährung von Zuschüssen für Modernisierungen, Anlagen im Rahmen der Elektromobilität usw., sowie Beschwerden über Sachmängel an PKW bei der Rückgabe von Leasingfahrzeugen.



Allgemeine Anfragen

Neben den förmlichen Anträgen gingen bei der Schlichtungsstelle zahlreiche telefonische und schriftliche Anfragen namentlich zur Zuständigkeit und zu den Modalitäten des Schlichtungsverfahrens ein. Auf eine statistische Erfassung dieser Anfragen wurde verzichtet.

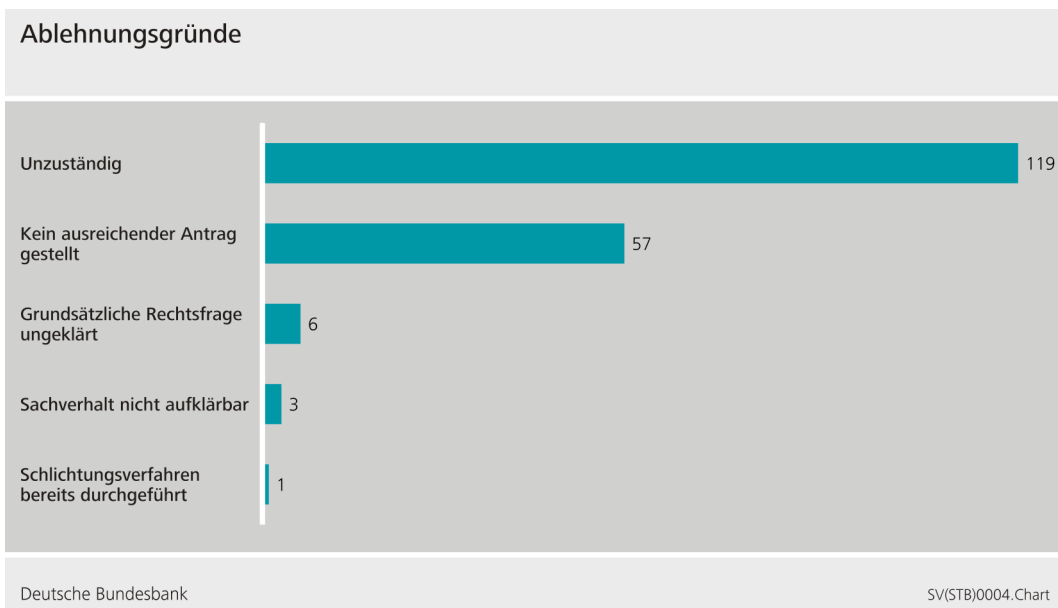
Abgabe an die zuständige Schlichtungsstelle

§ 24 FinSV sieht vor, dass ein Antrag, der eine Streitigkeit nach § 14 UKlaG betrifft und der bei einer unzuständigen Verbraucherschlichtungsstelle eingereicht wurde, an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist.

Entsprechend wurden im Berichtsjahr 108 Anträge an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

Ablehnung

In insgesamt 187 Fällen musste die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden. Die Ablehnungsgründe sind in dem nachstehenden Diagramm näher untergliedert.



Verfahrensausgänge

Die übrigen 435 Verfahren, die in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fielen, gingen wie folgt aus:

25 Anträge wurden durch die Antragstellerinnen bzw. Antragsteller zurückgenommen.

87 Anträge erledigten sich im Vorverfahren durch Abhilfe des Unternehmens.

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

In 32 Verfahren wurde der Schlichtungs- oder Vergleichsvorschlag durch die Parteien angenommen.

In 49 Fällen sind die Verfahren ergebnislos geblieben, da die Beteiligten den Schlichtungsvorschlag nicht innerhalb der gesetzlichen Frist von sechs Wochen angenommen haben.

Verfahrensdauer

In den im Berichtsjahr beendeten Verfahren wurde der Schlichtungs- oder Vergleichsvorschlag durchschnittlich innerhalb von 76 Tagen nach Vorlage der vollständigen Beschwerdeakte, d.h. nach Eingang der Erwiderung der Antragstellerin bzw. des Antragsstellers oder Ablauf der Frist zur Erwiderung, an die Beteiligten übermittelt.

Die gesamte Verfahrensdauer vom Antragseingang bis zur Beendigung des Verfahrens betrug durchschnittlich 159 Tage, wobei die Verfahrensdauer neben der Bearbeitungszeit maßgeblich auch von den gesetzlich vorgegebenen Stellungnahmefristen bestimmt wird.

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

Grenzübergreifende Streitigkeiten

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

Angaben zu etwaigen besonderen Problemstellungen pp.

(§ 4 Abs. 1 Nrn. 2 – 4 VSBIInfoV)

Die eingereichten Schlichtungsanträge lassen keine Rückschlüsse auf systematisch bedingte oder auf signifikant häufig auftretende Problemstellungen zu. Es ergaben sich auch keine Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.

VI. Inhaltliche Schwerpunkte und exemplarische Schlichtungssprüche

Verbraucherdarlehen

Der inhaltliche Schwerpunkt der Schlichtungsanträge lag im Berichtsjahr auf dem Widerruf von Kreditverträgen.

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



Schlichtungsspruch Beratungsfehler Darlehensvermittlung

I.

Die Beschwerdeführerin begehrt Schadensersatz i. H. v. EUR 26.250,00 mit der Begründung, dass sie durch die Beschwerdegegnerin unzureichend bei der Beantragung hinsichtlich einer Baufinanzierung beraten worden sei und deswegen die Inanspruchnahme einer KfW-Förderung i. H. v. EUR 26.250,00 nicht stattgefunden habe.

Die Beschwerdegegnerin ist als Darlehensvermittlerin tätig und auf die Vermittlung von privaten Baufinanzierungen spezialisiert.

Die Beschwerdeführerin wandte sich im Juni des Jahres 2021 an die Beschwerdegegnerin, um eine Baufinanzierungsberatung hinsichtlich einer Neubau-Eigentumswohnung des Projektentwicklers XY GmbH in Anspruch zu nehmen.

Am 23.06.2021 fand zu diesem Zweck ein erstes Beratungsgespräch in den Geschäftsräumen der Beschwerdegegnerin in X mit deren Mitarbeiter statt. In diesem ersten Gespräch wurden die Rahmenbedingungen sowie der Finanzierungsbedarf ermittelt.

In der Folge schlossen die Parteien einen Vertrag über „Darlehensvermittlung und Anschlussbetreuung“ ab. In einem weiteren Gespräch am 06.09.2021 wurden erste Angebote auf Abschluss eines Darlehensvertrags besprochen. Auf dieser Grundlage

wurde ein Darlehensvertrag zwischen der Beschwerdeführerin und der XX Bank AG zur Finanzierung des Vorhabens abgeschlossen.

Dabei war es das gemeinsame Verständnis der Parteien, dass der Erwerb der Wohnung grundsätzlich durch die Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) förderfähig ist. In den Gesprächen wurde erörtert, dass grundsätzlich zwei verschiedene Fördermaßnahmen der KfW für die Beschwerdeführerin in Frage kämen. Zum einen die Gewährung eines zinsgünstigen Förderdarlehens (Produkt 261) und zum anderen die Gewährung eines Tilgungszuschusses (Produkt 461).

Die Beschwerdeführerin entschied sich für die Beantragung eines Tilgungszuschusses, welcher EUR 26.250,00 betragen hätte.

Die Einbeziehung von KfW-Förderprogrammen ist laut Internetseite der Beschwerdegegnerin grundsätzlich Bestandteil des Beratungsangebots. So heisst es dort u.a. „Die KfW-Darlehen werden nicht direkt vergeben, sondern nur über vermittelnde Kreditinstitute, welche mit [Beschwerdegegnerin] zusammenarbeiten. Für Sie hat dies einen entscheidenden Vorteil, denn Sie können Ihr KfW-Darlehen ganz einfach und problemlos über Beschwerdegegnerin beantragen. Wenn Sie daran denken, eine KfW-Förderung in Ihre Finanzierung mit einzubeziehen, genügt ein Hinweis auf Ihre Finanzierungsanfrage oder Sie lassen sich von Ihrem Finanzierungsberater über die Möglichkeiten beraten.“

Weiter heißt es in den FAQ auf die Frage „Bietet [Beschwerdegegnerin] Darlehen der KfW-Förderbank an?“ wie folgt: „Auch Förderdarlehen der KfW-Förderbank können über Beschwerdegegnerin beantragt werden...“

Diese Aussagen beziehen sich auf die Produktvariante der Förderdarlehen. Im Fall der Gewährung eines Tilgungszuschusses erfolgt die Antragstellung ausweislich der Angaben auf der KfW-Internetseite regelmäßig durch den/die Antragsteller*in im KfW-Zuschussportal, wobei diese*r sich dabei auch vertreten lassen kann. Auf diese Produktvariante und das entsprechende Verfahren fand sich zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Schlichtungsspruches kein Hinweis auf der Internetseite der Beschwerdegegnerin.

Am 11.08.2021 übersandte ein Mitarbeiter der XY GmbH der Beschwerdeführerin ein als „Bestätigung zum Antrag“ bezeichnetes, um technische Angaben ergänztes Antragsformular der KfW, mit dem Hinweis, dass ihre Bank wisse, was damit zu tun sei. Die Beschwerdeführerin leitete das Dokument am 20.08.2011 an den zuständigen Mitarbeiter der Beschwerdegegnerin weiter. Dieser bestätigte taggleich den Eingang des

Dokuments mit den Worten „Vielen Dank für den KfW-Antrag – es geht voran.“. Das Dokument wurde sodann durch die Beschwerdegegnerin an die XX weitergeleitet.

Die Beschwerdeführerin trägt vor, sie sei davon ausgegangen, keine weiteren Schritte unternehmen zu müssen, um die Finanzierung, inklusive des KfW-Zuschusses, wie geplant umsetzen zu können.

Am 26.04.2023 erhielt die Beschwerdeführerin ein Schreiben der XY GmbH mit der Anregung, gegebenenfalls die Fristen für die KfW-Förderung zu verlängern. Die Beschwerdeführerin wandte sich daraufhin an die Beschwerdegegnerin, die sie wissen ließ, dass sie im Jahr 2021 zwar mit der XX Kontakt gehabt habe, diese aber für eine solche Fristverlängerung nicht zuständig sei und die Beschwerdeführerin selber klären müsse, wer diesen Antrag gestellt habe.

Daraufhin stellte sich heraus, dass der Antrag auf den KfW-Zuschuss gar nicht gestellt worden war. Zu dem Zeitpunkt, als dies klar wurde, war das Förderprogramm bereits ausgelaufen und eine Antragstellung nicht mehr möglich. Die Beschwerdeführerin trägt vor, sie sei davon ausgegangen, im Jahr 2021 alles von ihrer Seite für die Erlangung des Zuschusses Erforderliche getan zu haben. Ihr sei nicht bewusst gewesen, dass sie selbst den Antrag bei der KfW hätte einreichen müssen. Insbesondere ging sie davon aus, dass die Beschwerdegegnerin als Finanzierungsexpertin und Beraterin sämtliche notwendigen Schritte, v.a. die entsprechende Antragstellung, zum Erhalt der KfW-Förderung einleiten würde. Zumindest ist sie der Auffassung, dass die Beschwerdegegnerin sie darauf explizit hätte hinweisen müssen und, indem sie dies nicht tat, ihre vertraglichen Pflichten verletzt habe.

Die Beschwerdegegnerin ist der Auffassung, sie habe keine Pflichten aus dem Darlehensvermittlungsvertrag verletzt. Zudem legt sie eine Telefonnotiz ihres Mitarbeiters vom 02.08.2021, 17:08 Uhr, vor, ausweislich der die Beschwerdeführerin in einem telefonischen Gespräch gesagt habe, sie wolle sich selbst um den Antrag hinsichtlich des KfW-Zuschusses kümmern, um mit diesem dann ein von ihrer Mutter gewährtes Darlehen zurückzuzahlen. Die Beschwerdeführerin bestreitet dies.

Die Beschwerdegegnerin trägt weiter vor, dass all ihren Kunden üblicherweise klar sei, dass sie den Antrag auf Zuschuss bei der KfW selbst stellen müssten. Zudem sei diese Information auch schriftlich im KfW-Antrag festgehalten.

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

II.

1. Die am 25.05.2023 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Darlehensvermittlungsvertrag gemäß § 655a BGB bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.

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

Nach dem zugrundeliegenden Sachverhalt ist davon auszugehen, dass die Beschwerdegegnerin vertragliche (Neben-)Pflichten gegenüber der Beschwerdeführerin verletzt hat und der Beschwerdeführerin hierdurch ein Schaden in Höhe der nicht in Anspruch genommenen KfW-Förderung entstanden ist.

Zwischen den Beteiligten ist ein Vertrag über „Darlehensvermittlung und Anschlussbetreuung“ geschlossen worden. Bei der Auslegung des Vertragsinhalts und der damit korrespondierenden vertraglichen Pflichten ist nach hiesiger Auffassung auch zu berücksichtigen, welches Leistungsspektrum die Beschwerdegegnerin auf ihrer Internetseite bewirbt.

Es ist nachvollziehbar, dass die Aussagen auf den Internetseiten der Beschwerdegegnerin zu den KfW-Förderprodukten bei der Beschwerdeführerin den Eindruck erweckten, dass auch die für die Erlangung des Tilgungszuschusses notwendigen Schritte durch die Beschwerdegegnerin vorgenommen würden. Es kann nach hiesiger Auffassung – für die Beschwerdegegnerin erkennbar – von einem Laien nicht erwartet werden, dies explizit für die Fördervariante eines Tilgungszuschusses zu hinterfragen oder zu antizipieren, dass dort das Antragsverfahren fundamental abweicht.

Die von der Beschwerdegegnerin vorgebrachten Gegenargumente vermögen nicht zu überzeugen. Dass auf dem KfW-Formular zur Produktvariante 461 vermerkt ist: „Bei Antragstellung im Produkt 461: Der Antragsteller beantragt den Zuschuss im KfW-Zuschussportal...“ musste aus Sicht der Beschwerdeführerin nicht zwingend so verstanden werden, dass sie selber den Antrag stellen müsste, da dies auch durch einen Vertreter erfolgen kann und sie davon ausgegangen sein dürfte, dass die Beschwerdegegnerin ebendiese Vertretung wahrnehmen würde.

Die Argumentation der Beschwerdegegnerin in ihrer Stellungnahme vom 05.07.2023 mit bzw. der Verweis auf die §§ 675 Abs. 2 BGB (entgeltliche Geschäftsbesorgung) und 675d Abs. 3 BGB (Unterrichtung bei Zahlungskonsumverträgen) erschließt sich nicht, da es sich um Vorschriften anderen Inhalts handelt.

Der Vortrag der Beschwerdegegnerin, die Beschwerdeführerin habe in einem Telefongespräch gesagt, sie werde sich selber um den Antrag kümmern, wurde von der Beschwerdeführerin bestritten. Der Umstand, dass der Antrag nicht gestellt wurde, spricht zudem dafür, dass der Beschwerdeführerin tatsächlich nicht klar war, dass dies durch sie selbst hätte erfolgen müssen, denn es ist nicht ersichtlich, weshalb sie freiwillig auf die Antragstellung und den Erhalt des Tilgungszuschusses verzichtet hätte.

Auch hätte aus dem Umstand, dass die Beschwerdeführerin die „Bestätigung zum Antrag“ an die Beschwerdegegnerin weiterleitete, diese schließen können, dass die Frage, wer den Antrag stellt, zumindest klärungsbedürftig ist. Zudem hat nach unbestrittenem Vortrag der Beschwerdeführerin die Beschwerdegegnerin das Dokument im Jahr 2021 an die XX weitergeleitet. Dies legt zumindest nahe, dass der Beschwerdegegnerin selbst das im Fall des Zuschusses abweichende Verfahren nicht ganz klar war, da anderenfalls nicht ersichtlich ist, aus welchem Grund sie eine Weiterleitung an die XX für erforderlich gehalten haben soll. Hierfür spricht auch, dass auf den Internetseiten der Beschwerdegegnerin keinerlei Aussagen zum Verfahren hinsichtlich der Tilgungszuschüsse zu finden sind. Und nicht zuletzt die Aussage des Mitarbeiters der Projektgesellschaft („Ihre Bank weiß, was damit zu tun ist“) legt die Vermutung nahe, dass allen Beteiligten das korrekte Prozedere nicht klar war. Jedenfalls hätte nach hiesiger Auffassung nach der Übermittlung des Antragsformulars durch die Beschwerdeführerin an die Beschwerdegegnerin das Thema des korrekten Antragsprozederes durch die Beschwerdegegnerin jedenfalls aufgrund ihrer allgemeinen Leistungstreuepflicht adressiert werden müssen.

Vor diesem Hintergrund wird zur Vermeidung eines Rechtsstreits und den damit für beide Seiten verbundenen Darlegungs- und Beweisrisiken sowie dem Prozesskostenrisiko den Parteien empfohlen, den Streit durch einen Vergleich beizulegen, bei dem die Beschwerdegegnerin zur Abgeltung aller Ansprüche aus der Darlehensvermittlung an die Beschwerdeführerin einen Betrag in Höhe von EUR 15.000,00 zahlt.



Schlichtungsspruch Unwirksamkeit des Darlehensvertrages

I.

Die Beschwerdeführerin begehrt von der Beschwerdegegnerin die Rückabwicklung des Darlehensvertrags.

Die Parteien schlossen im Februar 2022 einen Darlehensvertrag über die Nettokreditsumme von 9.101,74 EUR mit einer Laufzeit von 84 Monaten. Der effektive Jahreszins betrug 17,86 %. Zudem wurde eine Restkreditversicherung mit einem Beitrag von 3.498,26 EUR abgeschlossen. Der Gesamtbetrag des Darlehens belief sich auf 20.468,28 EUR bei einem Auszahlungsbetrag von 8.548,60 EUR (Vermittlerprovision 553,14 EUR).

Der Darlehensvertrag kam über XY zustande. Die Beschwerdeführerin hatte ihren Kreditwunsch bei XY eingestellt. Da sich ausreichend Bieter gefunden hatten, dieses Darlehen zu finanzieren, wurde der Beschwerdeführerin von der Beschwerdegegnerin ein Angebot für einen Darlehensvertrag zu den oben dargestellten Konditionen unterbreitet. Dieser wurde von der Beschwerdeführerin angenommen.

Die Betreuerin der Beschwerdeführerin ist der Auffassung, dass der Vertrag aufgrund der Geschäftsunfähigkeit der Beschwerdeführerin zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht wirksam zustande gekommen sei. Darüber hinaus habe die Beschwerdegegnerin die erforderliche Kreditwürdigkeitsprüfung nicht ordnungsgemäß durchgeführt. Die Beschwerdegegnerin hätte aufgrund des geringen Einkommens der Beschwerdeführerin im Rahmen eines befristeten Arbeitsvertrags (befristet bis März 2022) und der weiteren bestehenden Darlehensverträge einen Vertragsabschluss ablehnen müssen. Nach Ansicht der Betreuerin ist der Zinssatz i. H. v. 17,86 % zudem überhöht.

Die Beschwerdegegnerin ist der Auffassung, dass der Darlehensvertrag wirksam zustande gekommen ist, da es bei Vertragsschluss keine irgendwie gearteten Anhaltspunkte für einen Mangel der Geschäftsfähigkeit der Beschwerdeführerin gab. Aufgrund der Volljährigkeit der Beschwerdeführerin durfte und musste die Beschwerdegegnerin ihres Erachtens rechtsfehlerfrei von der unbeschränkten Geschäftsfähigkeit ausgehen. Hierfür hätten auch das gesicherte Einkommen der Beschwerdeführerin und ein vorangegangener Darlehensvertrag in derselben Größenordnung gesprochen.

Auch die Kreditwürdigkeitsprüfung sei ordnungsgemäß durchgeführt worden. Aufgrund des von der Beschwerdeführerin angegebenen monatlichen Einkommens von netto 1.700,00 EUR und einer bestehenden Beschäftigung seit September 2020 hätten keine Anhaltspunkte bestanden, dass die vereinbarte monatliche Kreditrate von 243,67 EUR von der Beschwerdeführerin nicht dauerhaft bedient werden könnte. Vielmehr habe eine Schufa-Auskunft ergeben, dass ein Darlehen i. H. v. 12.295,00 EUR Ende Januar 2022 zurückgeführt wurde. Auch wenn die Beschwerdeführerin noch zwei weitere Darlehen zu bedienen hatte, hätten vor diesem Hintergrund keine erheblichen Zweifel der Beschwerdegegnerin bestanden, dass die Beschwerdeführerin das Darlehen nicht zurückzahlen könne.

Ferner sei der vereinbarte Darlehenszinssatz aus Rechtsgründen nicht zu beanstanden. Die Beschwerdegegnerin bestreitet die Sittenwidrigkeit des Zinssatzes und verweist auf mehrere gerichtliche Urteile zu hohen Zinssätzen bei Darlehensverträgen, die über die XY zustande gekommen sind. Diese Zinssätze seien nicht vergleichbar mit den Zinssätzen für Verbraucherdarlehen von Banken für Kreditnehmer mit normaler Bonität. Als Maßstab sei etwa der Zinssatz für geduldete Überziehungen des Dispositionskredits bzw. echte Kreditkartenkredite anzusetzen.

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

II.

1. Die mit E-Mail vom 7. Oktober 2022 durch die Betreuerin eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Verbraucherdarlehensvertrag (§§ 491ff. BGB) bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.
2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache allerdings nicht begründet.
 - a) Der zwischen der Beschwerdeführerin und der Beschwerdegegnerin im Februar 2022 geschlossene Verbraucherdarlehensvertrag ist wirksam.

Zwar trägt die Betreuerin der Beschwerdeführerin vor, dass diese bei Abschluss des Vertrags geschäftsunfähig gewesen sei und damit kein wirksamer Vertrag zustande gekommen wäre. Hierfür konnte die Betreuerin im Laufe des Schlichtungsverfahrens jedoch keine ausreichenden Nachweise erbringen.

Die von der Betreuerin vorgelegten Unterlagen lassen in der Tat fraglich erscheinen, ob die Beschwerdeführerin zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geschäftsfähig war mit der Folge, dass die von ihr bei Vertragsschluss abgegebene Willenserklärung nichtig gewesen sein könnte (§ 105 BGB). Allerdings liegt die Beweislast für die Nichtigkeit der Erklärung bei der Beschwerdeführerin.

Die vorgelegten ärztlichen Unterlagen und ergangenen gerichtlichen Beschlüsse hinsichtlich einer vorläufigen Unterbringung der Beschwerdeführerin in einer Psychiatrie lassen eindeutig auf eine psychische Erkrankung der Beschwerdeführerin schließen. Aber ob diese tatsächlich so schwerwiegend war bzw. ist, dass die Beschwerdeführerin sich – wie nach § 104 Nr. 2 BGB erforderlich – in einem die freie Willensbestimmung ausschließenden Zustand krankhafter Störung der Geistestätigkeit befand, kann vorliegend nicht festgestellt werden. Ein entsprechendes Gutachten wurde seitens der Betreuerin wohl in Auftrag gegeben, es liegt aber bislang noch nicht vor. Hinzuweisen ist in diesem Zusammenhang darauf, dass ein etwaiges Gutachten bestätigen müsste, dass die Beschwerdeführerin bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geschäftsunfähig war. Eine Beurteilung des aktuellen Gesundheitszustands der Beschwerdeführerin genügt hierfür indes nicht. Dies ist auch der Grund, warum der vorgelegte Beschluss des Amtsgerichts über die vorläufige Unterbringung der Beschwerdeführerin in einer Psychiatrie kein ausreichender Nachweis ist.

Zudem ist zu berücksichtigen, dass die Beschwerdeführerin angabegemäß in einem Arbeitsverhältnis steht und auch in den vergangenen Jahren stand. Dies steht in Widerspruch zu der Annahme einer Geschäftsunfähigkeit der Beschwerdeführerin. Sollte diese tatsächlich geschäftsunfähig sein, könnte sie auch Arbeitsverhältnisse nicht wirksam eingehen.

Vor diesem Hintergrund bestanden auch aus Sicht der Beschwerdegegnerin keinerlei Anhaltspunkte für Zweifel an der Geschäftsfähigkeit der Beschwerdeführerin.

- b) Darüber hinaus ist auch die Kreditwürdigkeitsprüfung der Beschwerdegegnerin nicht zu beanstanden. Nach § 505a Abs. 1 S. 2 BGB darf der Darlehensgeber den Verbraucherdarlehensvertrag nur abschließen, wenn aus der Kreditwürdigkeits-

prüfung hervorgeht, dass keine erheblichen Zweifel daran bestehen, dass der Darlehensnehmer seinen vertraglichen Verpflichtungen nachkommt. Lediglich bei einem Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrag bestehen strengere Anforderungen, dort muss die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen wahrscheinlich sein.

Im Rahmen der Kreditwürdigkeitsprüfung durfte sich die Beschwerdegegnerin auf die Angaben der Beschwerdeführerin in ihrem Antrag, also die Selbstauskunft, verlassen (vgl. § 505b Abs. 1 BGB). Bei einem monatlichen Einkommen von angabegemäß 1.700,00 EUR und einer monatlichen Rate von 243,67 EUR konnte die Beschwerdegegnerin mit Blick auf die angabegemäß fehlenden monatlichen Verpflichtungen wie Miete, Unterhaltszahlungen oder weitere Kreditverpflichtungen von einer Kreditwürdigkeit der Beschwerdeführerin ausgehen. Selbst etwaig bestehende weitere Darlehensverträge – wie die Beschwerdegegnerin wohl erst nach einer Schufa-Auskunft herausfand – mussten bei der Beschwerdegegnerin keine erheblichen Zweifel dahingehend wecken, dass die Beschwerdegegnerin das Darlehen wird zurückzahlen können.

- c) Hinsichtlich des vereinbarten Darlehenszinssatzes von 17,86 % kann aufgrund der vorliegend besonderen Fallkonstellation (Kreditvergabe unter Ausnutzung der Besonderheiten einer Online-Kreditplattform wie XY) nicht davon ausgegangen werden, dass ein auffälliges Missverhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung besteht, mithin der Zinssatz sittenwidrig hoch ist.

Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs liegt bei einem Konsumentenkredit eine Sittenwidrigkeit nach § 138 BGB in der Regel vor, wenn der effektive Vertragszins den marktüblichen Effektivzins um 100 % oder absolut um zwölf Prozentpunkte überschreitet (BGH, Urteil vom 29.11.2011, Az. XI ZR 220/10). Der von der Beschwerdegegnerin geforderte Effektivzinssatz von 17,86 % liegt zwar deutlich über den auch von der Bundesbank veröffentlichten Zinssätzen für ungesicherte Konsumentenkredite in dem entsprechenden Zeitraum. Allerdings handelt es sich bei den veröffentlichten Zinssätzen um Kredite von Banken mit Kreditnehmern mit durchschnittlicher oder geringer Ausfallwahrscheinlichkeit.

Es sind eine Reihe von Urteilen ergangen, nach denen diese Zinssätze für Konsumentenkredite für die Beurteilung der Sittenwidrigkeit von Krediten für Kreditnehmer mit geringer Bonität, die ihre Kredite über Kreditvermittlungsplattformen wie XY abgeschlossen haben, nicht herangezogen werden können.

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

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

Bereits 2014 hatte das Oberlandesgericht München entschieden, dass bei Kreditnehmern mit geringer oder schlechter Bonität für die Beurteilung der Sittenwidrigkeit des Zinssatzes als Vergleichszinssatz allenfalls der für geduldete Überziehungen von Konten herangezogen werden könne (OLG München, Beschluss vom 21.08.2014, Az. 19 U 2875/14). Hierfür würden wegen des erhöhten Ausfallrisikos erheblich höhere Zinsen als für normale Konsumentenkredite verlangt.

Im Rahmen der Kreditwürdigkeitsprüfung der Beschwerdegegnerin (Schufa-Auskunft) stellte sich heraus, dass die Beschwerdeführerin noch zwei weitere Darlehen zu bedienen hatte. Aufgrund dieses Umstands musste die Beschwerdegegnerin zwar keine begründeten Zweifel an der Rückzahlung des Darlehens durch die Beschwerdeführerin haben. Allerdings verfügte sie damit nicht über die Bonität, um bei einer Bank einen – wie vorliegend – ungesicherten Konsumentenkredit mit einem deutlich niedrigeren Zinssatz zu erhalten. Bei einem banküblichen Darlehen wäre ein deutlich niedriger Zins auch durch die Gewährung von Sicherheiten durch die Beschwerdeführerin veranlasst. Beim vorliegenden Darlehen handelt es sich vielmehr um ein ungesichertes Verbraucherdarlehen, das wirtschaftlich betrachtet nicht durch die Beschwerdegegnerin, sondern durch die Vielzahl der privaten Anleger gewährt wird. Die Risikoverteilung, insbesondere im Hinblick auf den Totalverlust der von den privaten Anlegern hingegebenen Beträge, liegt ausschließlich bei diesen.

Vor diesem Hintergrund kann nach der angeführten Rechtsprechung als Vergleichszinssatz der Zinssatz für eine geduldete Überziehung eines Kontokorrentkontos (sog. Überziehungskredit) herangezogen werden. Dieser lag im Februar 2022 im Durchschnitt bei ungefähr 10 %. Damit ist der vereinbarte Zinssatz von

17,86 % zwar sehr hoch, liegt allerdings noch im Rahmen der von dem BGH festgelegten Grenzen.

d) Nach alledem ist der vorliegende Darlehensvertrag zwischen der Beschwerdeführerin und der Beschwerdegegnerin aus rechtlicher Sicht nicht zu beanstanden. Dies mag – auch gerade mit Blick auf die Erkrankung der Beschwerdeführerin – verständlicherweise nur schwer nachvollziehbar und unbefriedigend sein. Zumal nicht von der Hand zu weisen sein dürfte, dass es aufgrund der psychischen Erkrankung der Beschwerdeführerin zu dem Abschluss des Darlehens zu diesen ungünstigen Konditionen (Kreditkosten sind mehr als doppelt so hoch wie der Auszahlungsbetrag) gekommen ist. Aber wie oben ausgeführt, hat die Beschwerdegegnerin in Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben gehandelt und es kann ihr daher kein Vorwurf gemacht werden. Eine Rückabwicklung des Vertrags kommt damit nicht in Betracht.



Schlichtungsspruch Kündigung Konto, Dispokredit und Darlehensvertrag

I.

Der Beschwerdeführer wendet sich gegen die fristlose Kündigung seines Kontos und die Kündigung der ihm gewährten Kredite.

Der Beschwerdeführer unterhielt bei der Beschwerdegegnerin seit Januar 2021 ein Girokonto.

Am 7. November 2022 gewährte die Beschwerdegegnerin dem Beschwerdeführer ein Verbraucherdarlehen in Höhe von EUR 25.000,00. Zudem verfügte der Beschwerdeführer im Rahmen eines ihr von der Beschwerdegegnerin gewährten Überziehungskredits über einen Kreditrahmen in Höhe von EUR 10.000,00.

Per E-Mail forderte die Beschwerdegegnerin den Beschwerdeführer am 22. November 2022 u. a. auf, bis zum 29. November 2022 Nachweise über seine Geschäftseinnahmen und seine gewerbliche Tätigkeit sowie Belege über den Hintergrund bestimmter Transaktionen zur Verfügung zu stellen. Nachdem die Beschwerdegegnerin keine Rückmeldung erhielt, sperrte sie das Konto des Beschwerdeführers am 29. November 2022. Im

Anschluss teilte der Beschwerdeführer mit, dass es sich bei den in Rede stehenden Transaktionen um Zahlungen an Online-Casinos handeln würde. Unterlagen hierfür konnte er jedoch nicht zur Verfügung stellen.

Am 30. November 2022 erklärte die Beschwerdegegnerin per E-Mail die außerordentliche Kündigung des Kontos des Beschwerdeführers nach Ziffer 19 Abs. 3 ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Beschwerdegegnerin übergab in diesem Zusammenhang zudem das gewährte Verbraucherdarlehen und den gewährten Überziehungskredit ihrem Partner XY GmbH zur Eintreibung.

Das Konto des Beschwerdeführers wurde am 1. Dezember 2022 mit einem Sollsaldo von EUR 9.721,94 geschlossen.

In der Folgezeit wandte sich der Beschwerdeführer – zunächst selbst, später über seinen Rechtsanwalt – an die Beschwerdegegnerin und widersprach der Kündigung des Kontos sowie der gewährten Kredite.

Der Beschwerdeführer ist der Auffassung, dass die Kündigung des Kontos nicht wirksam sei. Die Beschwerdegegnerin habe einen Verstoß gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beschwerdegegnerin lediglich behauptet, hierfür aber keinerlei Nachweis erbracht.

Die Beschwerdegegnerin weist zur Begründung der Kündigung der Kontobeziehung darauf hin, dass sie einen erheblichen Verstoß gegen ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgestellt habe, den sie zum Anlass habe nehmen müssen, das Konto des Beschwerdeführers fristlos zu kündigen. Zu der Mitteilung des konkreten Kündigungsgrundes sei sie nicht verpflichtet.

Das Verbraucherdarlehen sowie der Überziehungskredit seien von der Kündigung des Kontovertrags nicht erfasst. Diese hätten weiterbestanden. Nach der Schließung des Kontos habe lediglich eine Übergabe der offenen Forderungen an ihren Partner XY GmbH zur Einziehung stattgefunden. Eine Abtretung sei nicht erfolgt. Zudem seien dem Beschwerdeführer durch die Übergabe keine zusätzlichen Gebühren entstanden.

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

II.

1. Die am 17. Januar 2023 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Zahlungsdienstevertrag gemäß §§ 675c ff. BGB sowie einem Verbraucherdarlehensvertrag nach §§ 491 ff. BGB bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.
2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache t e i l w e i s e begründet.
 - a) Es kann dahingestellt bleiben, ob die außerordentliche Kündigung der Beschwerdegegnerin vom 30. November 2022 wirksam war.

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

Zum anderen wäre im Fall des Fehlens eines außerordentlichen Kündigungsgrundes die außerordentliche in eine ordentliche Kündigung umzudeuten (§ 140 BGB) gewesen, sodass spätestens mit Ablauf der ordentlichen Kündigungsfrist von zwei Monaten (§ 675h Abs. 2 BGB) das Vertragsverhältnis hinsichtlich des Kontos beendet worden wäre (d. h. zum 30. Januar 2023).

- b) Zudem wendet sich der Beschwerdeführer gegen die Kündigung des Verbraucherdarlehensvertrags (Darlehenssumme EUR 25.000,00) sowie die Kündigung des ihm seitens der Beschwerdegegnerin gewährten Überziehungskredits (Darlehenssumme 10.000,00).

Im Rahmen des vorliegenden Schlichtungsverfahrens weist die Beschwerdegegnerin allerdings ausdrücklich darauf hin, dass die beiden Darlehensverträge von ihr gar nicht gekündigt worden wären, sondern allein der Kontovertrag. Sie habe

lediglich die Forderungen aus den Darlehensverträgen an ihren Partner, die XY GmbH, zur Einziehung übergeben. Zudem seien dem Beschwerdeführer keine weiteren Gebühren entstanden.

Diese Ausführungen der Beschwerdegegnerin überraschen und werfen die Frage auf, auf welcher rechtlichen Grundlage dann die XY GmbH – wie aus den vorgelegten Unterlagen ersichtlich – jeweils die gesamte Darlehenssumme fordert.

Dies gilt insbesondere für den Verbraucherdarlehensvertrag über EUR 25.000,00. Ohne Kündigung des Verbraucherdarlehensvertrags kann die Beschwerdegegnerin weiterhin lediglich die vereinbarten Raten fordern. Eine rechtliche Grundlage für die Rückforderung der gesamten Darlehenssumme ist hingegen nicht ersichtlich.

Was die Rückführung des Überziehungskredits betrifft, führt die Beschwerdegegnerin hier ebenfalls aus, dass ihrerseits keine Kündigung erfolgt sei. Zwar könnte gemutmaßt werden, dass sich die Beschwerdegegnerin für ihr Rückforderungsverlangen der gesamten Darlehenssumme auf Ziffer X ihrer (auf ihrer Internetseite veröffentlichten) Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) stützt.

Die Anwendbarkeit dieser AGB und die Einbeziehung in das Vertragsverhältnis mit dem Beschwerdeführer wird allerdings seitens der Beschwerdegegnerin gar nicht vorgetragen. Daher ist auch hinsichtlich der Rückforderung des gewährten Überziehungskredits eine rechtliche Grundlage nicht ersichtlich.

Auch hinsichtlich der durch das Unternehmen XY GmbH geltend gemachten Verzugszinsen für beide Darlehensverträge vermag die Schlichterin aufgrund des Vortrags der Beschwerdegegnerin nicht zu erkennen, warum sich der Beschwerdeführer in Verzug mit der Rückzahlung der jeweils gesamten Darlehenssumme befinden sollte.

Zudem erstaunt der ausdrückliche Hinweis der Beschwerdegegnerin in ihrer Stellungnahme, dass dem Beschwerdeführer durch die Einziehung durch den Partner der Beschwerdegegnerin keine Gebühren entstanden seien.

Aus den im Schlichtungsverfahren vorgelegten Unterlagen ergibt sich eindeutig, dass das Unternehmen XY GmbH vom Beschwerdeführer für die Einziehung der beiden Kreditforderungen sowohl eine Geschäftsgebühr analog RVG sowie eine Pauschale für Entgelte für Post- und Telekommunikationsdienstleistungen begehrt.

c) Vor diesem Hintergrund und zur Vermeidung einer mit weiteren Kosten verbundenen gerichtlichen Auseinandersetzung wird den Parteien vorgeschlagen, sich dahingehend zu einigen, dass der Beschwerdeführer hinsichtlich des Verbraucherdarlehensvertrags über EUR 25.000,00 die vertraglich vereinbarten Raten erbringt und die Beschwerdegegnerin von der Geltendmachung von Verzugszinsen und Gebühren für die Einziehung der Gesamtforderung absieht.

Hinsichtlich der Rückzahlung des Überziehungskredits wird vorgeschlagen, dass die Parteien eine Ratenzahlungsvereinbarung abschließen über die Rückzahlung der gesamten Restdarlehenssumme einschließlich der von dem Unternehmen XY GmbH geforderten Gebühren sowie Verzugszinsen.



Schlichtungsspruch Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Rückzahlung Dispositionskredit

I.

Die Beschwerdeführerin begehrt von der Beschwerdegegnerin die Möglichkeit, den ihr eingeräumten Dispositionskredit im Wege der Ratenzahlung zurückzuzahlen.

Die Beschwerdeführerin unterhielt bei der Beschwerdegegnerin seit Januar 2014 ein Girokonto. Am 30. Mai 2014 räumte die Beschwerdegegnerin der Beschwerdeführerin einen Dispositionskredit i. H. v. EUR 750,00 ein, der von der Beschwerdeführerin auch in Anspruch genommen wurde.

Am 27. September 2022 kündigte die Beschwerdegegnerin die Geschäftsbeziehung ordentlich zum 30. November 2022 und forderte von der Beschwerdeführerin die Rückzahlung des in Anspruch genommenen Dispositionskredits i. H. v. EUR 750,00 bis zur Kontoschließung.

Die Beschwerdeführerin wandte sich am 29. September 2022 über ihren Rechtsanwalt an die Beschwerdegegnerin und führte aus, dass sie aufgrund des Bezugs einer geringen Erwerbsunfähigkeitsrente und ergänzend Sozialleistungen nicht in der Lage sei, die Forderung i. H. v. EUR 750,00 in einer Summe zu entrichten und bot eine Ratenzahlung von EUR 50,00 monatlich an.

Mit E-Mail vom 30. September 2022 teilte die Beschwerdegegnerin der Beschwerdeführerin mit, dass sie die geschäftspolitische Entscheidung getroffen habe, ab sofort keine Dispositionskredite mehr zu vergeben und bestehende Dispositionskredite nicht fortzuführen. Aufgrund dieser Entscheidung sei es ihr nicht möglich, der Beschwerdeführerin eine Rückführungs- bzw. Ratenzahlungsvereinbarung oder eine Fristverlängerung anzubieten. Sie wies zudem darauf hin, dass sofern das Konto zum Zeitpunkt der Schließung (30. November 2022) einen negativen Saldo aufweise, dieser an den Inkassodienstleister der Beschwerdegegnerin zur Beitreibung weitergeleitet werde. Mit diesem könne die Beschwerdeführerin dann Verhandlungen hinsichtlich einer Ratenzahlungsvereinbarung führen.

Die Beschwerdeführerin ist der Auffassung, dass die Beschwerdegegnerin verpflichtet sei, ihr die Rückführung des Kredits mittels Ratenzahlung anzubieten. Dies ergebe sich aus den Geschäftsbedingungen der Beschwerdegegnerin (Ziffer 9 der Sonderbedingungen für Dispositionskredite), wonach bei der Rückzahlung des gesamten Kredits die berechtigten Belange des Kunden angemessen zu berücksichtigen seien.

Die Beschwerdegegnerin hingegen weist darauf hin, dass es ihr nach ihren Geschäftsbedingungen freistünde, eingeräumte Kreditlinien jederzeit zu kündigen. Zudem habe sie den berechtigten Interessen der Beschwerdeführerin dadurch Rechnung getragen, dass ihr eine Frist von 2 Monaten zur Rückführung eingeräumt wurde. Diese Möglichkeit habe die Beschwerdeführerin nicht ansatzweise wahrgenommen, sondern habe den negativen Saldo sogar noch weiter ausgebaut (von EUR 357,32 am 28. September 2022 auf EUR 765,20 am 30. November 2022).

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

II.

1. Die am 30. November 2022 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Verbraucherdarlehensvertrag (§§ 491 ff. BGB, § 504 BGB) bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.
2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache n i c h t begründet.

Die Beschwerdegegnerin ist nicht verpflichtet, der Beschwerdeführerin zur Rückführung des von ihr in Anspruch genommenen Dispositionskredits Ratenzahlungen anzubieten.

Der Beschwerdeführerin wurde seitens der Beschwerdegegnerin zum Zeitpunkt der Kontoeröffnung im Jahr 2014 ein Dispositionskredit, d. h. die Überziehungsmöglichkeit des Kontos der Beschwerdeführerin, auf Basis der „Sonderbedingungen für Dispositionskredite“ der Beschwerdegegnerin eingeräumt.

Die Einräumung eines Dispositionskredits steht grundsätzlich im Ermessen eines Kreditinstituts. Kunden haben keinen generellen Anspruch auf die Möglichkeit der Kontoüberziehung, vielmehr treffen die Kreditinstitute – wie auch die Beschwerdegegnerin – ihre diesbezügliche Entscheidung in Abhängigkeit von der Bonität des Kunden und geschäftspolitischer Erwägungen.

Die damalige Entscheidung der Beschwerdegegnerin hinsichtlich der Gewährung einer Überziehungsmöglichkeit ist nicht zu beanstanden. Selbst wenn die Bonität der Beschwerdeführerin bereits im Jahr 2014 nicht bestanden hätte, kann die Beschwerdeführerin aus vermeintlichen damaligen Versäumnissen der Beschwerdegegnerin keine Ansprüche in Bezug auf die Rückführung des aktuellen negativen Saldos herleiten.

Maßgeblich ist vielmehr, dass ausweislich der zwischen den Parteien vereinbarten „Sonderbedingungen für Dispositionskredite“ der Dispositionskreditvertrag von jeder Seite ohne Einhaltung von Kündigungsfristen gekündigt werden und die Beschwerdegegnerin den Kunden jederzeit zur Rückzahlung des gesamten Kredits auffordern kann.

Das jederzeitige Rückforderungsrecht ist rechtlich nicht zu beanstanden. Wie die Beschwerdeführerin bereits zutreffend darauf hinweist, hat sich die Beschwerdegegnerin in diesem Zusammenhang in ihren Sonderbedingungen selbst dazu verpflichtet, die berechtigten Belange des Kunden angemessen zu berücksichtigen.

Dieser Verpflichtung ist die Beschwerdegegnerin auch im ausreichendem Maße nachgekommen. Wie bereits ausgeführt, hätte die Beschwerdegegnerin auch die sofortige Rückführung des Kredits bei Kündigung des Kontos am 27. September 2022 verlangen können. Dies tat die Beschwerdegegnerin aber nicht, sondern räumte der Beschwerdeführerin eine Frist von 2 Monaten für die Rückführung ein.

Auf darüber hinaus gehende Zugeständnisse seitens der Beschwerdegegnerin hat die Beschwerdeführerin keinen Anspruch.

Auch kann der Beschwerdegegnerin nicht vorgeworfen werden, dass sie zwecks Eintreibung der ausstehenden Forderung ein Inkassounternehmen eingeschaltet hat. Dies ist ... verständlich, zumal die Beschwerdegegnerin die Beschwerdeführerin bereits am 30. September 2022 über dieses Vorgehen informiert hat, sofern das Konto zum 30. November 2022 einen negativen Saldo aufweisen sollte.

Der Beschwerdegegnerin ist dahingehend zuzustimmen, dass es vor diesem Hintergrund nicht nachvollziehbar ist, warum die Beschwerdeführerin während der gewährten zweimonatigen Rückführungsfrist keine Versuche unternommen hat, den negativen Saldo zu verringern, sondern diesen vielmehr noch erhöht hat. Dies mag in erster Linie der angespannten finanziellen Situation der Beschwerdeführerin geschuldet sein. Allerdings kann die Beschwerdeführerin hierfür nicht die Beschwerdegegnerin dergestalt in die Verantwortung nehmen, dass diese neben einer Rückführungsfrist noch die Möglichkeit der Ratenzahlung anbieten muss.

Schließlich bleibt anzumerken, dass – worauf die Beschwerdegegnerin ebenfalls hinweist – die Möglichkeit besteht, mit dem Inkassounternehmen eine Ratenzahlungsvereinbarung abzuschließen. Dass durch die Einschaltung des Inkassounternehmens weitere Kosten auf die Beschwerdeführerin zukommen, kann der Beschwerdegegnerin – wie bereits oben ausgeführt – nicht angelastet werden.

Zahlungsdienste

Im Bereich der Zahlungsdienste bezogen sich die Schlichtungsanträge schwerpunktmäßig auf die Kündigung des Zahlungsdienstevertrags und die Sperrung des Zugangs zum Zahlungskonto. Weitere Schwerpunkte der Beschwerden waren die Erstattung von Zahlungen, die betrügerisch veranlasst oder die von den Beschwerdeführerinnen bzw. Beschwerdeführer nicht autorisiert wurden.



Schlichtungsanspruch Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Kauf von Kryptowährungen

I.

Die Beschwerdeführerin verlangt die Erstattung von insgesamt 52.500,00 €.

Die Beschwerdeführerin eröffnete bei der Beschwerdegegnerin online ein Konto. Auf dieses Konto hat sie am 11.07.2022 und am 18.07.2022 insgesamt 52.500,00 € von ihrem Konto bei der Z Bank an ihrem Wohnort überwiesen. Diese Beträge wurden jeweils taggleich auf das Konto einer XY (von den Beteiligten als „Y-Konto“ bezeichnet) weitergeleitet. Die Beträge sollten für den Erwerb von Kryptowährungen verwendet werden.

Y ist nach den Angaben der Beteiligten ein Kooperationspartner der Beschwerdegegnerin, der den Kunden eine Onlinebanking-Nutzungsoberfläche zur Verfügung stellt und auch Verwahrmöglichkeiten für Kryptowährungen bietet.

Am 02.08.2022 bat die Beschwerdeführerin per E-Mail um Schließung ihres Y-Kontos und Rücküberweisung der eingezahlten 52.500,00 €. Die Y teilte der Beschwerdeführerin am 12.08.2022 mit, dass sie vermutlich Opfer eines Betruges geworden sei. Es sei technisch nicht möglich, eine Krypto-Transaktion zu stornieren oder zurückzufordern. Das Konto sei gesperrt worden, um eine weitere Nutzung für betrügerische Transaktionen zu verhindern. Das Konto bei der Beschwerdegegnerin wurde am 10.08.2022 aus wichtigem Grund fristlos gekündigt. Ein Guthaben wiesen beide Konten zum Zeitpunkt der Kündigung nicht mehr auf.

Am 19.08.2022 erstattete die Beschwerdeführerin Strafanzeige wegen Betrug gegen Unbekannt bei der Polizei.

Die Beschwerdeführerin trägt vor, dass sie Opfer eines Betruges geworden sei. Sie habe keinen Zugriff auf das Konto bei Y gehabt. Nach Aussagen der Polizei habe der Mailverlauf mit Y gezeigt, dass ihre Zugangsdaten für ihr Y Konto über eine betrügerische Mailadresse ausgespäht worden seien.

Die Beschwerdegegnerin trägt vor, dass die Krypto-Transaktionen im Wert von 52.500 € von ihr nicht nachvollzogen werden könne. Die erworbenen Kryptowährungen seien über einen Drittanbieter verwahrt worden, so dass keine weiteren Angaben über die Transaktionen gemacht werden könnten. Die Beschwerdeführerin habe keinen Anspruch auf Erstattung des geltend gemachten Betruges gegen die Beschwerdegegnerin.

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

II.

1. Die mit Schreiben vom 23. August 2022 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Zahlungsdienstvertrag (§ 675f Abs. 2 BGB) bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.
2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache unbegründet.

Die Beschwerdeführerin ist bedauerlicherweise Opfer eines betrügerischen Vorgehens beim Handel mit Bitcoin geworden. Die Fragestellung in diesem Schlichtungsverfahren ist, ob die Beschwerdegegnerin als Zahlungsdienstleister für den Schaden aus diesem Betrug haftet.

Gegenstand dieses Schlichtungsverfahrens ist der Zahlungsdienstvertrag zwischen der Beschwerdeführerin und der Beschwerdegegnerin. Davon zu unterscheiden sind die rechtlichen Beziehungen zwischen der Beschwerdeführerin und Drittanbietern, die die rechtliche Möglichkeit der Verwahrung von Krypto-Währungen bereitgestellt haben. Maßgebend für dieses Schlichtungsverfahren ist deshalb, ob die Zahlungen durch die Beschwerdeführerin autorisiert wurden und von der Beschwerdegegnerin korrekt abgewickelt worden sind.

Nach dem geschilderten Sachverhalt ist davon auszugehen, dass die auf dem Konto der Beschwerdeführerin eingehenden Zahlungen sowie deren taggleiche Weiterleitung auf das Y-Konto von der Beschwerdeführerin autorisiert worden sind und von der Beschwerdegegnerin ordnungsgemäß durchgeführt wurden.

Nach den vorgelegten Unterlagen waren die Zahlungen für den Erwerb von Kryptowährung bestimmt. Nach dem geschilderten Sachverhalt kann nicht vollständig nachvollzogen werden, ob diese Käufe durchgeführt worden und wo die Kryptowährungen verwahrt worden sind. Offensichtlich hat eine dritte Person durch falsche E-Mail Adressen und möglicherweise auch durch gefälschten Internetauftritt Zugriff auf die Verfügungsdaten der Beschwerdeführerin für ihr Y-Konto und / oder für die Verwahrerstelle der erworbenen Bitcoin erlangt. Hierfür kann die Beschwerdeführerin die Beschwerdegegnerin nicht haftbar machen. Die Beschwerdeführerin ist verpflichtet, ihre personalisierten Sicherheitsmerkmale vor dem Zugriff von Dritten zu schützen. Hierbei hat sie die erforderliche Sorgfalt nicht angewendet.

Die Beschwerdegegnerin haftet auch nicht auf Schadensersatz. Diese Haftung käme allenfalls bei eindeutigen Hinweisen auf betrügerische Machenschaften in Betrag. Hierfür gab es zum Zeitpunkt der durchgeführten Transaktionen jedoch keine ersichtlichen Hinweise.

Die Beschwerde ist vor diesem Hintergrund nicht begründet.



Schlichtungsspruch
Zahlungsdienstevertrag (Girokonto),
nicht autorisierte Kartenverfügung

I.

Der Beschwerdeführer begehrt die Erstattung eines Betrags von insgesamt EUR 2.785,70 wegen angeblich nicht von ihm veranlasster Kartenzahlungen.

Der Beschwerdeführer unterhielt ein Konto bei der Beschwerdegegnerin, welche ihm in diesem Zusammenhang sowohl eine virtuelle als auch eine physische Debit-Mastercard ausgab.

Die physische Karte wurde auf Antrag des Beschwerdeführers am 04.05.2023 ge-

sperrt. Mit den Daten der virtuellen Karte hingegen wurden am 05.05.2023 13 Zahlungen in Höhe von insgesamt EUR 2785,70 durchgeführt. Am selben Tag reklamierte der Beschwerdeführer die Transaktionen als nicht autorisierte Zahlungen. Außerdem erstattete er Strafanzeige.

Der Beschwerdeführer trägt vor, er habe am 05.04.2023 in Folge einer SMS-Benachrichtigung über Zollgebühren, die für ein an ihn adressiertes Paket zu zahlen seien, einen Betrag von EUR 2,99 über eine vorgeblich von einem Paketdienstleister betriebene Website bezahlt. Da ihm diese Transaktion im Nachhinein verdächtig vorgekommen sei, habe er sie als Betrugsverdachtsfall an die Beschwerdeführerin gemeldet und seine physische Debit-Mastercard sperren lassen. Die im hiesigen Verfahren streitgegenständlichen Zahlungen habe er in keiner Weise autorisiert. Er ist der Ansicht, die Beschwerdeführerin habe auf die Meldung des Betrugsverdachtsfalls nicht nur die physische, sondern auch die virtuelle Karte sperren lassen müssen.

Die Beschwerdegegnerin trägt vor, dass die Transaktionen mit einer Digital Wallet (Apple Pay) autorisiert worden seien. Für die Verbindung der Debit-Mastercard mit einem Endgerät sei der Zugriff auf das Konto erforderlich. Hierfür sei die Kenntnis des Benutzernamens, des Passwortes für die Banking-App, die Karteninformation sowie des per SMS an das Endgerät des Kontoinhabers versendeten Codes erforderlich. Eine Erstattung der Transaktionen werde daher abgelehnt. Jedenfalls habe der Beschwerdeführer durch die Angabe seiner Kartendaten auf der vorgeblich von dem Paketdienstleister betriebenen Website grob fahrlässig gehandelt, was einen Verstoß gegen die AGB der Beschwerdegegnerin darstelle.

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

II.

1. Die am 17.05.2023 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Zahlungsdienstvertrag gemäß §§ 675c ff. BGB bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.
2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache begründet.

- a) Der Beschwerdeführer hat gegen die Beschwerdegegnerin einen Anspruch auf Erstattung von insgesamt EUR 2.785,70 aus § 675u S. 2 BGB, da die in Rede stehenden Transaktionen nicht von ihm autorisiert wurden.

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

Im vorliegenden Fall trägt der Beschwerdeführer schlüssig vor, dass er die Zahlungen nicht selbst autorisiert hat. Er hat die Zahlungen sofort, nachdem er von ihnen Kenntnis erlangt hatte, beanstandet. Dass für die Autorisierung mittels digitaler Geldbörse die Kenntnis von Benutzernamen und Passwort erforderlich ist und auch eine SMS auf das aktuelle Endgerät des Kontoinhabers versendet wird, reicht aufgrund der o. a. Regelung des § 675w BGB allein nicht dafür aus, eine Autorisierung durch den Beschwerdeführer selbst anzunehmen.

- b) Der Gesichtspunkt, dass für eine Verknüpfung von digitaler Geldbörse mit dem Konto die Kenntnis von verschiedenen personalisierten Sicherheitsmerkmalen erforderlich ist, ist allenfalls von Bedeutung für die Frage, ob dem Beschwerdeführer die grob fahrlässige Verletzung von Sorgfaltspflichten vorgeworfen werden kann. Denn nur in diesem Fall kann die Beschwerdegegnerin dem grundsätzlich bestehenden Erstattungsrecht dem Beschwerdeführer nach § 675u S. 2 BGB einen Schadensersatzanspruch nach § 675v Abs. 3 BGB entgegenhalten. Aber auch hierzu reicht – wie bei der Autorisierung – die Aufzeichnung der Nutzung der Karte und die Authentifizierung allein nicht aus (vgl. § 675w S. 3 BGB). Die Beschwerdegegnerin muss daher – über die Tatsache der erfolgreichen Verknüpfung hinaus – vortragen und nachweisen, dass der Beschwerdeführer die ihm nach den Geschäftsbedingungen obliegenden Sorgfaltspflichten in grob fahrlässiger Weise verletzt hat.

Die Beschwerdegegnerin trägt keine Tatsachen vor, die eine grobe Fahrlässigkeit, d.h. einen besonders schweren Verstoß gegen die objektiv erforderliche Sorgfalt, des Beschwerdeführers hinreichend belegen könnten. Insoweit ist zu betonen,

dass allein das Vorliegen eines objektiv (groben) Pflichtverstoßes hierfür nicht ausreicht, sondern vielmehr hinzukommen muss, dass dieser in objektiver Hinsicht schwerwiegt und subjektiv schlechthin unentschuldbar erfolgt – was jeweils individuell zu prüfen ist

Im vorliegenden Fall hat der Beschwerdeführer nach der SMS-Aufforderung auf einer vorgeblich von einem Paketdienstleister betriebenen Website seine Kartendaten eingegeben. Hierbei schöpfte er zunächst keinen Verdacht. Bis zu diesem Zeitpunkt war für ihn nicht erkennbar, dass es sich um einen sog. Phishing-Versuch handelte. Dieses Handeln rechtfertigt nach hiesiger Auffassung nicht die Annahme einer objektiv schwerwiegenden und subjektiv schlechthin unentschuldbaren Pflichtverletzung. Nachdem der Beschwerdeführer die Zahlungen bemerkt hatte, kontaktierte er unmittelbar die Beschwerdegegnerin.

Im Ergebnis kann dem Beschwerdeführer somit kein grob fahrlässiges Verhalten angelastet werden. Damit bleibt es bei der grundsätzlichen Entscheidung des Gesetzgebers, dass ein Zahlungsdienstleister dem Kontoinhaber eine durchgeführte Zahlung zu ersetzen hat, wenn diese nicht autorisiert worden ist.

Im Ergebnis hat der Beschwerdeführer einen Anspruch in Höhe von EUR 2.785,70 gegen die Beschwerdegegnerin.



Schlichtungsspruch
Zahlungsdienstevertrag (Girokonto),
nicht autorisierte Abbuchung

I.

Der Beschwerdeführer begehrt die Erstattung von insgesamt drei nicht autorisierten Transaktionen über einen Gesamtbetrag i. H. v. EUR 5.000,00.

Der Beschwerdeführer unterhält ein Girokonto bei der Beschwerdegegnerin.

Am 14.02., 15.02. und 16.02.2023 wurden insgesamt drei Bargeldabhebungen an verschiedenen Geldautomaten in X-Stadt getätigt (über Einzelbeträge von zweimal EUR 2.000,00 und EUR 1.000,00).

Ab dem 08.04.2023 wandte sich der Beschwerdeführer mit mehreren E-Mails an die Beschwerdegegnerin, beanstandete diese Abhebungen als nicht autorisiert und verlangte deren Erstattung.

Der Beschwerdeführer erstattete zudem Strafanzeige bei der Polizei.

Die Beschwerdegegnerin teilte dem Beschwerdeführer daraufhin mit, dass die Abhebungen unter Verwendung einer sog. digitalen Karte mit der „Pay App“ vorgenommen worden seien. Die Bestellung der digitalen Karte mit der Pay App erfordere die Eingabe der Zugangsdaten in der Pay App. Als PIN für diese digitale Karte sei dieselbe PIN gewählt worden, wie für die vorhandene physische Karte. Zum Abschluss dieses Bestellvorgangs sei ein Freigabeauftrag erzeugt worden, der mit der App auf dem Mobiltelefon des Beschwerdeführers mittels FaceID autorisiert wurde. Um eine Abhebung durchführen zu können, müssten daher die PIN der Karte bekannt sein und physischer Besitz und Zugriff auf das Mobiltelefon bestanden haben, um die Freigabe der Kartenbestellung zu bestätigen und die angezeigte TAN in die Pay App zu übertragen.

Die Beschwerdegegnerin teilte dem Beschwerdeführer weiter mit, dass vor diesem Hintergrund für sie nicht nachvollziehbar sei, wie es einem Dritten möglich gewesen sein soll, die Abhebungen zu tätigen: Da der Beschwerdeführer hierzu auch keine Angaben gemacht habe, lehne sie die Erstattung ab.

Der Beschwerdeführer ist der Auffassung, dass die Beschwerdegegnerin sein Erstattungsverlangen zu Unrecht abgelehnt habe. Er vermutet, Opfer eines sog. Phishing-Betruges geworden zu sein und dass die digitale Karte von einem fremden Mobilgerät aus bestellt worden sei. Laut den Ausführungen der Beschwerdegegnerin seien das Anlegen der digitalen Karte und das Abheben mit einem Android-Mobilgerät erfolgt. Der Beschwerdeführer habe aber bislang für seine Bankgeschäfte ausschließlich sein dienstliches iPhone genutzt. Für den Beschwerdeführer sei nicht nachvollziehbar, wie die Autorisierung der Kartenbestellung mittels FaceID möglich gewesen sein soll, zumal sein Mobilgerät nachweislich über den aktuellen Sicherheitsstandard verfüge.

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

II.

1. Die am 14.05.2023 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Zahlungsdienstvertrag gemäß §§ 675f

Abs. 2 BGB bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.

2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache begründet.
 - a) Der Beschwerdeführer hat gegen die Beschwerdegegnerin einen Anspruch auf Erstattung der in Rede stehenden Transaktionen, da diese nicht von ihm autorisiert wurden (vgl. § 675u S. 2 BGB).

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

Die Beschwerdegegnerin kann sich im vorliegenden Fall auch nicht auf einen Anscheinsbeweis berufen. Zwar spricht bei Abhebungen von einem Geldausgabeautomaten unter Verwendung der Karte und Eingabe der PIN regelmäßig ein Anscheinsbeweis dafür, dass entweder die Abhebung vom Karteninhaber selbst vorgenommen wurde oder dass er, wenn die Karte von einem Dritten unberechtigt genutzt wurde, diesem pflichtwidrig eine Kenntniserlangung von der PIN ermöglicht hat. Dies ist bislang aber nur für die Fälle anerkannt, in denen die (physische) Originalkarte eingesetzt wurde. Denn Grundlage dieses Anscheinsbeweises ist der anerkannte technische Befund, dass es Unbefugten praktisch nicht möglich ist, die Sicherheitsvorkehrungen im Bereich der Kartenzahlvorgänge mit PIN unter Einsatz der Originalkarte zu überwinden. Einen Anscheinsbeweis im hier gegebenen Fall des Einsatzes einer digitalen Karte hat die Rechtsprechung bis dato noch nicht anerkannt.

Im vorliegenden Fall trägt der Beschwerdeführer schlüssig vor, dass er die Zahlungen nicht selbst autorisiert hat. Auch hat er sie unmittelbar, nachdem er von ihnen Kenntnis erlangt hatte, als nicht autorisiert beanstandet und Strafanzeige gestellt. Dass sowohl für die Bestellung einer digitalen Karte als auch die Autorisierung

mittels digitaler Karte die Kenntnis weiterer personalisierter Sicherheitsmerkmale erforderlich sind und auch eine TAN auf das aktuelle Endgerät des Kontoinhabers versendet wird, reicht aufgrund der o. a. Regelung des § 675w BGB allein nicht dafür aus, eine Autorisierung der Abhebung durch den Beschwerdeführer selbst anzunehmen.

- b) Der Gesichtspunkt, dass für eine Abhebung mittels digitaler Karte die Kenntnis von verschiedenen personalisierten Sicherheitsmerkmalen erforderlich ist, ist allenfalls von Bedeutung für die Frage, ob dem Beschwerdeführer die grob fahrlässige Verletzung von Sorgfaltspflichten vorgeworfen werden kann. Denn nur in diesem Fall kann die Beschwerdegegnerin dem grundsätzlich bestehenden Erstattungsrecht des Beschwerdeführers nach § 675u S. 2 BGB einen Schadensersatzanspruch nach § 675v Abs. 3 BGB entgegenhalten. Aber auch hierzu reichen – wie bei der Autorisierung – die Aufzeichnung der Nutzung der digitalen Karte und die Authentifizierung allein nicht aus (vgl. § 675w S. 3 BGB). Die Beschwerdegegnerin muss daher – über die Tatsache der erfolgreichen Verknüpfung hinaus – vortragen und nachweisen, dass der Beschwerdeführer die ihm nach den Geschäftsbedingungen obliegenden Sorgfaltspflichten in grob fahrlässiger Weise verletzt hat.

Der Vortrag der Beschwerdegegnerin wird den Anforderungen an den Sachvortrag zur Begründung der Annahme einer groben Fahrlässigkeit nicht gerecht. Die Beschwerdegegnerin trägt keinerlei Tatsachen vor, die eine grobe Fahrlässigkeit, d.h. einen besonders schweren Verstoß gegen die objektiv erforderliche Sorgfalt, des Beschwerdeführers hinreichend belegen könnten. Vielmehr beschränkt sie sich auf die Aussage, dass sie nicht nachvollziehen könne, wie es zu den Abhebungen gekommen sei. Wie bereits oben ausgeführt, kann sich die Beschwerdegegnerin im vorliegenden Fall auch nicht auf einen Anscheinsbeweis berufen. Insofern ist der Vollständigkeit halber zu betonen, dass allein das Vorliegen eines allfälligen objektiv (grob) Pflichtverstoßes hierfür nicht ausreicht, sondern vielmehr hinzukommen muss, dass dieser in objektiver Hinsicht schwerwiegt und subjektiv schlechthin unentschuldbar erfolgt – was jeweils individuell zu prüfen ist

Im Ergebnis kann dem Beschwerdeführer kein grob fahrlässiges Verhalten angelastet werden. Damit bleibt es bei der grundsätzlichen Entscheidung des Gesetzgebers, dass ein Zahlungsdienstleister dem Kontoinhaber eine durchgeführte Zahlung zu ersetzen hat, wenn diese nicht nachweislich autorisiert worden ist.

Die Beschwerde ist vor diesem Hintergrund begründet.



Schlichtungsspruch Zahlungsdienstevertrag (Girokonto), Überweisung mittels bankeigenen Verfahrens

I.

Die Beschwerdeführerin begehrt die Erstattung eines Betrags von insgesamt EUR 1.360,00 aus zwei Zahlungsaufträgen, die nicht beim gewünschten Empfänger angekommen sind.

Die Beschwerdeführerin unterhält ein Konto bei der Beschwerdegegnerin. Am 28.05.2020 sowie am 28.01.2022 beauftragte die Beschwerdeführerin jeweils eine besondere Überweisung in Höhe von EUR 680. Bei dieser Transaktionsart handelt es sich um ein Produkt der Beschwerdegegnerin, welches institutsinterne Echtzeitüberweisungen ermöglicht. Hierzu kann der Zahler Kontakte zu einer in der App geführten Kontaktliste hinzufügen, deren Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse mit einem bei der Beschwerdegegnerin geführten Konto verknüpft ist. Durch Auswahl eines der Kontakte in dieser App-Kontaktliste kann eine Echtzeitüberweisung an das mit diesem Kontakt verknüpfte Konto bei der Beschwerdegegnerin ausgelöst werden. Eine Anzeige der jeweiligen IBAN findet dabei nicht statt. Auch die Telefonnummer wird nicht mehr angezeigt, sobald ein Kontakt zur App-Kontaktliste hinzugefügt wurde. Selbst nach Durchführung einer Transaktion werden in der Transaktionsübersicht der App sowie auf dem Kontoauszug weder die IBAN noch die Telefonnummer des Kontakts angezeigt, sondern lediglich der Name, der überwiesene Betrag sowie der Hinweis auf die Transaktionsart.

Als die Beschwerdeführerin die beiden hier in Rede stehenden Transaktionen beauftragte, wählte Sie zu diesem Zweck den bereits in ihrer App-Kontaktliste vorhandenen Kontakt XY, bei welchem es sich um ihren Vermieter handelte, aus. Diesem hatte sie in der Vergangenheit schon erfolgreich Geld überwiesen. Hierbei wurden ihr außer dem Namen keine weiteren Daten angezeigt und sie vertraute darauf, dass es sich um denselben Kontakt mit demselben Konto handelte wie in der Vergangenheit. Die Beschwerdeführerin wusste zu diesem Zeitpunkt nicht, dass XY nicht mehr der Inhaber der ursprünglich zur Herstellung des Kontakts in der App-Kontaktliste verwendeten Telefonnummer war. Tatsächlich war die Nummer nach ihrem Freiwerden bereits an einen unbekanntes Dritten vergeben worden, welcher ebenfalls über ein Konto bei der Beschwerdegegnerin verfügte. Daher war es möglich, dass – von der Beschwerdeführerin unbemerkt – die Überweisung, welche die Zuordnung des Zahlungsauftrags

zu einem Empfängerkonto ausschließlich anhand der im Hintergrund weiterhin verwendeten Telefonnummer vornahm, erfolgreich ausgeführt wurde. Allerdings wurde der Überweisungsbetrag wegen des „Inhaberwechsels“ der Telefonnummer nicht dem Konto des XY, sondern dem des Dritten gutgeschrieben. Eine Rückforderungsanfrage der Beschwerdegegnerin beim tatsächlich begünstigten Dritten blieb ohne Erfolg, woraufhin die Beschwerdegegnerin die Beschwerdeführerin an die zuständigen Behörden verwies und weitere Hilfestellung ablehnte.

Die Beschwerdeführerin ist der Ansicht, das Fehlgehen der Überweisung falle in die Verantwortungssphäre der Beschwerdegegnerin; zumal auch im Nachhinein aus den Informationen in der App bzw. aus den Kontoauszügen nicht ersichtlich sei, dass die Überweisungen nicht bei XY angekommen seien. Dies habe sie erst später zufällig erfahren. Daher müsse die Beschwerdegegnerin den Überweisungsbetrag ihrem Konto wiedergutschreiben.

Die Beschwerdegegnerin beruft sich darauf, die Überweisung orientiere sich ausschließlich an der Telefonnummer des Kontakts. Gemessen hieran habe sie den Auftrag ordnungsgemäß ausgeführt und müsse die Überweisungsbeträge nicht erstatten. Auch sei sie von der Beschwerdeführerin mit Blick auf die erste beanstandete Transaktion erst spät, nämlich am 18.03.2022, informiert worden.

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

II.

1. Die am 10.05.2023 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Zahlungsdienstvertrag gemäß §§ 675c ff. BGB bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.
2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache begründet.
 - a) Die Beschwerdeführerin hat gegen die Beschwerdegegnerin einen Anspruch auf Erstattung von insgesamt EUR 1.360,00 aus § 675y Abs. 1 S. 1 Alt. 2 BGB, da die in Rede stehenden Zahlungen fehlerhaft ausgeführt wurden und die überwiese-

nen Beträge nicht beim von der Beschwerdeführerin vorgesehenen Zahlungsempfänger angekommen sind.

aa) Anders als von der Beschwerdegegnerin vorgebracht greift der in § 675y Abs. 5 S. 1 BGB vorgesehene Haftungsausschluss, wonach der Anspruch nicht besteht „soweit der Zahlungsauftrag in Übereinstimmung mit der vom Zahlungsdienstnutzer angegebenen fehlerhaften Kundenkennung ausgeführt wurde“, vorliegend nicht ein. Zwar kann es sich bei der Telefonnummer, welche der Ausführung der Überweisung technisch zugrunde lag, um eine Kundenkennung iSd Norm handeln. Dann wäre die Überweisung gemäß § 675r Abs. 1 S. 2 BGB grundsätzlich korrekt ausgeführt worden und der Anspruch bestünde nicht. Allerdings ist schon fraglich, ob angesichts der Tatsache, dass die Beschwerdeführerin die Überweisung allein dadurch initiierte, dass sie den Eintrag XP in ihrer App-Kontaktliste auswählte, ohne dass ihr die dazugehörige Telefonnummer angezeigt wurde, überhaupt eine „vom Zahlungsdienstnutzer angegebene“ Kundenkennung vorliegt. Dessen ungeachtet ergibt sich jedenfalls aus der Gesamtschau der Umstände, dass sich die Beschwerdegegnerin nach Treu und Glauben (§ 242 BGB) nicht darauf berufen kann, dass sie mit Blick auf die Telefonnummer die Überweisung korrekt ausgeführt habe und dies allein maßgeblich sei. Dies liegt darin begründet, dass die Beschwerdeführerin einen in der App der Beschwerdegegnerin allein durch den Namen ausgewiesenen Kontakt auswählte, welchem sie bereits in der Vergangenheit erfolgreich Geld überwiesen hatte, und für sie durch nichts ersichtlich war, dass es eine Änderung der vormals bestehenden Verknüpfung mit dem Konto des XY gegeben hatte, so dass das Geld nicht bei ihm ankommen würde. Die Beschwerdeführerin durfte davon ausgehen, dass es sich noch um „denselben“ Kontakt mit derselben Kontoverbindung handeln würde. Dies umso mehr als weder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beschwerdegegnerin noch auf ihrer Website, auf welcher das Überweisungsverfahren erläutert wird, nicht deutlich wird, dass sich die Kontaktzuordnung ausschließlich und jederzeit an der für die erstmalige Verknüpfung mit einem Empfängerkonto verwendeten Telefonnummer orientiert. Denkbar wäre etwa auch, dass nur die erstmalige Zuordnung über die Telefonnummer erfolgt und im Nachgang eine Verknüpfung mit der IBAN des Zahlungsempfängers erfolgt. Darüber hinaus hätte es der Beschwerdegegnerin freigestanden, angesichts des ihr bekannten Inhaberswechsels der Telefonnummer einen Warnhinweis in der App der Beschwerdeführerin zu schalten oder sie anderweitig darauf hinzuweisen, dass ihr „zuletzt verwendeter Kontakt“ nunmehr mit einem anderen Konto verknüpft

ist. Alternativ hätte sie den Eintrag XY auch aus der App-Kontaktliste der Beschwerdeführerin entfernen können, so dass diese gezwungen gewesen wäre, den Kontakt erneut hinzuzufügen und so zumindest die Chance gehabt hätte, sich noch einmal mit der verwendeten Telefonnummer auseinanderzusetzen. Das gefundene Ergebnis ergibt sich auch aus dem Rechtsgedanken des § 675r Abs. 3 BGB, wonach der Zahlungsdienstleister verpflichtet ist, dem Zahlungsdienstnutzer einen entsprechenden Hinweis zu geben, wenn die verwendete Kundenkennung erkennbar keinem (hier: einem anderen als dem aus der Vergangenheit gewohnten) Konto zugeordnet ist.

bb) Der Anspruch aus § 675y Abs. 1 S. 1 Alt. 2 BGB ist auch nicht etwa wegen eines etwaigen Ablaufs der 13-Monats-Frist aus § 676b Abs. 2 S. 1 BGB ausgeschlossen. Dies könnte ohnehin nur den Anspruch bzgl. des ersten Zahlungsvorgangs betreffen, da die Frist im zweiten Fall offensichtlich gewahrt wurde. Aber auch mit Blick auf die Zahlung vom 28.05.2020 liegt jedenfalls deshalb kein Ausschluss vor, da die Beschwerdegegnerin selbst bei Nichteinhaltung der Frist – was hier mangels hinreichender Sachverhaltsangaben mit Blick auf die Möglichkeit des § 676b Abs. 2 S. 2 BGB offengelassen wird – den Anspruch nach § 676b Abs. 3 BGB schon allein deshalb geltend machen könnte, weil sie an der Nichteinhaltung ohne Schuld gehindert gewesen wäre. Denn weder aus den in der App der Beschwerdegegnerin ersichtlichen Informationen noch aus den Kontoauszügen der Beschwerdeführerin war für diese ersichtlich, dass die überwiesenen Beträge nicht beim beabsichtigten Zahlungsempfänger angekommen waren.

b) Die Beschwerdeführerin hat neben dem unter a) besprochenen Rückzahlungsanspruch gegen die Beschwerdegegnerin aber auch einen Anspruch auf Übermittlung von Namen und Anschrift des bisher unbekanntem Dritten, welcher die überwiesenen Gelder tatsächlich erhalten hat. Dies ergibt sich aus § 675y Abs. 5 S. 4 BGB, wonach der Zahler von seinem Zahlungsdienstleister die Übermittlung sämtlicher sachdienlicher Informationen verlangen kann, die zur Rückerlangung des Geldes führen können. Da es sich beim tatsächlichen Zahlungsempfänger hier ebenfalls um einen Kunden der Beschwerdegegnerin handelt, ist diese in der Lage und verpflichtet, der Beschwerdeführerin die genannten Informationen zur Verfügung zu stellen, damit diese die Möglichkeit hat, das überwiesene Geld vom Empfänger zurückzufordern. Dieser Anspruch hat im Übrigen insoweit Vorrang vor dem grundsätzlich bestehenden Bankgeheimnis zugunsten des Empfängers, so dass die Beschwerdegegnerin die Herausgabe der Informationen nicht auf dieser Grundlage verweigern kann.



Schlichtungsspruch Zahlungsdienstevertrag (Kreditkarte), Erstattung Kartenzahlung

I.

Der Beschwerdeführer begehrt die Erstattung eines Betrags von insgesamt wohl noch EUR 146,98 wegen von einem Online-Händler in Folge eines Widerrufs angeblich nicht erstatteter Kaufpreise.

Der Beschwerdeführer unterhielt ein Zahlungsdienstevertragsverhältnis mit der Beschwerdegegnerin, welche ihm in diesem Zusammenhang eine Kreditkarte ausgab.

Im Januar 2023 bestellte der Beschwerdeführer bei einem Online-Händler verschiedene Waren zu einem Gesamtpreis von EUR 1.132,87, wobei sich die Käufe in 8 Bestellungen aufteilten. Als Zahlungsmittel verwendete er den Zahlungsdienst Z, mit welchem er seine von der Beschwerdegegnerin ausgegebene Kreditkarte verknüpft hatte. Zwischen der Beschwerdegegnerin und dem Online-Händler bestand kein Vertrag über die Akzeptanz dieser Kreditkarten.

Da die gekauften Waren dem Beschwerdeführer nicht gefielen, widerrief er die entsprechenden Kaufverträge mit dem Online-Händler und sandte die Waren an diesen zurück. Im Nachgang wurden mehrere der vom Beschwerdeführer gezahlten Teilbeträge durch den Online-Händler erstattet, allerdings nicht alle. Als der Beschwerdeführer hinsichtlich der nicht erstatteten Teilbeträge bei der Beschwerdegegnerin Reklamationsfälle eröffnete, schrieb sie die betreffenden Beträge bis zu einer Klärung des Sachverhalts seinem Kartenkonto kulanzweise vorläufig gut. Nachdem bezüglich weiterer zunächst nicht erstatteter Teilbeträge Rückbuchungen durch die Händlerbank erreicht werden konnten, verbleiben zwei Posten von EUR 73,99 und EUR 72,99, hinsichtlich welcher keine Rückmeldung von der Händlerbank erreicht werden konnte. Diese Beträge sind von der Beschwerdegegnerin wieder dem Kartenkonto des Beschwerdeführers belastet worden und bilden den Gegenstand seines hiesigen Erstattungsverlangens.

Der Beschwerdeführer ist der Ansicht, er habe einen diesbezüglichen Erstattungsanspruch gegen die Beschwerdegegnerin, welche dies in ihrer Stellungnahme vom 27.04.2023 zurückweist und der Meinung ist, der Beschwerdeführer müsse sich an den Online-Händler halten.

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

II.

1. Die am 24.03.2023 eingelegte Beschwerde ist nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) i. V. m. der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) zulässig, da sie sich auf eine Streitigkeit aus einem Zahlungsdienstevertrag gemäß §§ 675c ff. BGB bezieht und der Beschwerdegegenstand nicht bereits bei einem Gericht anhängig oder durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist.
2. Die Beschwerde, über die nach § 9 Abs. 2 FinSV auf der Grundlage des geltenden Rechts, unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu entscheiden ist, ist in der Sache nicht begründet.

Die Beschwerdeführerin hat gegen die Beschwerdegegnerin keinen Anspruch auf Erstattung von insgesamt EUR 146,98.

Gegenstand dieses Schlichtungsverfahrens ist der Kreditkartenvertrag (Zahlungsdienstevertrag) zwischen dem Beschwerdeführer und der Beschwerdegegnerin. Rechtlich davon zu unterscheiden ist das Vertragsverhältnis zwischen dem Beschwerdeführer und dem Online-Händler, welches aber nicht Gegenstand dieses Schlichtungsverfahrens sein kann.

Ein Rückforderungsanspruch gegenüber dem Zahlungsdienstleister besteht grundsätzlich immer dann, wenn eine nicht autorisierte Zahlung durchgeführt wurde. In diesem Fall ist es zwischen den Parteien aber unstrittig, dass die Zahlung an den Online-Händler vom Beschwerdeführer autorisiert worden ist. Es handelte sich bei der Zahlung damit um einen autorisierten Zahlungsvorgang.

Ein Widerruf und eine Rückabwicklung eines mit einer Kreditkarte autorisierten Zahlungsauftrages ist nach den gesetzlichen Regelungen in Deutschland nicht möglich. Nach § 675p Bürgerliches Gesetzbuch kann ein Zahlungsauftrag nach seiner Ausführung grundsätzlich nicht mehr widerrufen werden. Dieses gilt auch für Zahlungen mit einer Kreditkarte (hier vermittelt durch den Zahlungsdienstleister Z). Die Rückabwicklung eines autorisierten und durchgeführten Zahlungsvorgangs ist nur mit Zustimmung des Zahlungsempfängers möglich und kann vom Zahlungsdienstleister (hier der Beschwerdegegnerin) ohne dessen Zustimmung nicht durchgeführt werden, es sei denn er hat mit dem Zahlungsempfänger oder mit dem Auftraggeber der Zahlung etwas Anderes vereinbart.

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

Im Ergebnis hat der Beschwerdeführer keine rechtlichen Ansprüche auf Erstattung der mit der Kreditkarte gezahlten Kaufpreise gegenüber der Beschwerdegegnerin. Das Ergebnis der Überprüfung im Rahmen dieses Schlichtungsverfahrens ist für den Beschwerdeführer sicherlich unbefriedigend. Aufgrund der eindeutigen Rechtslage kann in diesem Schlichtungsverfahren auch kein Vergleichsvorschlag erfolgen. Der Beschwerdeführer muss leider darauf verwiesen werden, seine Ansprüche gegenüber dem Online-Händler, welcher Vertragspartner der streitgegenständlichen Bestellungen ist, geltend zu machen.

VII. Grenzübergreifendes Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum (FIN-NET)

Im Jahr 2001 wurde durch die Europäische Kommission ein Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung von grenzübergreifenden Streitigkeiten über Finanzdienstleistungen (Financial Dispute Resolution Network, kurz: FIN-NET) initiiert. Damit soll auch bei grenzübergreifenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern ein schneller und kostengünstiger Zugang zu einer außergerichtlichen Streitbeilegung ermöglicht werden.



FIN-NET ist ein freiwilliger Zusammenschluss der beteiligten Schlichtungseinrichtungen im Europäischen Wirtschaftsraum (Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

Bei Streitigkeiten mit einem Finanzdienstleister in einem anderen Land kann sich die Antragstellerin bzw. der Antragsteller an ihre bzw. seine nationale Schlichtungsstelle wenden. Diese zeigt ihr bzw.

ihm Zugangsmöglichkeiten zur entsprechenden ausländischen Schlichtungsstelle auf oder leitet den Schlichtungsantrag direkt weiter.

Die Mitglieder des FIN-NET treffen sich regelmäßig zum Erfahrungsaustausch. Diese Treffen finden üblicherweise in Brüssel oder in einem der Mitgliedstaaten statt. Im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie wurde im Berichtsjahr ein hybrides Treffen abgehalten.

Die Zusammenarbeit zwischen den FIN-NET-Mitgliedern hat positive Auswirkungen nicht nur bei der Lösung von grenzübergreifenden Streitigkeiten, sondern auch bei der Fortentwicklung des Instruments der außergerichtlichen Streitschlichtung insgesamt.

Weitere Informationen zu FIN-NET und den angeschlossenen Schlichtungsstellen sind unter <http://ec.europa.eu/fin-net> abrufbar.

VIII. Anhang

Rechtsgrundlagen

Gesetz über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen (Unterlassungsklagengesetz - UKlaG)

„Unterlassungsklagengesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 27. August 2002 (BGBl. I S. 3422, 4346), das zuletzt durch Art. 10 Verbandsklagenrichtlinienumsetzungsg (VRUG) vom 8.10.2023 (BGBl. 2023 I Nr. 272) geändert wurde.

§ 14 Schlichtungsverfahren und Verordnungsermächtigung

(1) Bei Streitigkeiten aus der Anwendung

1. der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen,
2. der §§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des Bürgerlichen Gesetzbuchs sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche,
3. der Vorschriften betreffend Zahlungsdiensteverträge in
 - a) den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
 - b) die Verordnung (EU) 2021/1230 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Juli 2021 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Union (kodifizierter Text) (ABl. L 274 vom 30.7.2021, S. 20)
 - c) der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22), die durch die Verordnung (EU) Nr. 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, S. 1) geändert worden ist,
 - d) der Verordnung (EU) 2015/751 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2015 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge (ABl. L 123 vom 19.5.2015, S. 1),
4. der Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes soweit sie Pflichten von E-Geld-Emittenten oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen,

5. der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln,
6. der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs, wenn an der Streitigkeit Verbraucher beteiligt sind, oder
7. sonstiger Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen, die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen, zwischen Verbrauchern und nach dem Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen können die Beteiligten unbeschadet ihres Rechts, die Gerichte anzurufen, eine vom Bundesamt für Justiz für diese Streitigkeiten anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle oder die bei der Deutschen Bundesbank oder die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle anrufen. Die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeiten nach Satz 1 Nummer 1 bis 5 zuständig; die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeiten nach Satz 1 Nummer 6 und 7 zuständig. Diese behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen sind nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine zuständige anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

(2) Jede Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 muss mit mindestens zwei Schlichtern besetzt sein, die die Befähigung zum Richteramt haben. Die Schlichter müssen unabhängig sein und das Schlichtungsverfahren fair und unparteiisch führen. Sie sollen ihre Schlichtungsvorschläge am geltenden Recht ausrichten und sie sollen insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. Für das Schlichtungsverfahren kann von einem Verbraucher kein Entgelt verlangt werden.

(3) Das Bundesamt für Justiz erkennt auf Antrag eine Schlichtungsstelle als private Verbraucherschlichtungsstelle nach Absatz 1 Satz 1 an, wenn

1. der Träger der Schlichtungsstelle ein eingetragener Verein ist,
2. die Schlichtungsstelle für die Streitigkeiten nach Absatz 1 Satz 1 zuständig ist und
3. die Organisation, Finanzierung und Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle den Anforderungen dieses Gesetzes und der Rechtsverordnung entspricht, die auf Grund dieses Gesetzes erlassen wurde.

Die Verfahrensordnung einer anerkannten Schlichtungsstelle kann nur mit Zustimmung des Bundesamts für Justiz geändert werden.

(4) Das Bundesamt für Justiz nimmt die Verbraucherschlichtungsstellen nach Absatz 1 in die Liste nach § 33 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes auf und macht die Anerkennung und den Widerruf oder die Rücknahme der Anerkennung im Bundesanzeiger bekannt.

(5) Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz regelt im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen durch Rechtsverordnung, die nicht der Zustimmung des Bundesrates bedarf, entsprechend den Anforderungen der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63)

1. die näheren Einzelheiten der Organisation und des Verfahrens der bei der Deutschen Bundesbank und der bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht nach diesem Gesetz eingerichteten Verbraucherschlichtungsstellen, insbesondere auch die Kosten des Schlichtungsverfahrens für einen am Schlichtungsverfahren beteiligten Unternehmer,
2. die Voraussetzungen und das Verfahren für die Anerkennung einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle und für die Aufhebung dieser Anerkennung sowie die Voraussetzungen und das Verfahren für die Zustimmung zur Änderung der Verfahrensordnung,
3. die Zusammenarbeit der behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen und der privaten Verbraucherschlichtungsstellen mit
 - a) staatlichen Stellen, insbesondere der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, und
 - b) vergleichbaren Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum.

Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV)

„Finanzschlichtungsstellenverordnung vom 5. September 2016 (BGBl. I S. 2140), die zuletzt durch Art. 27 Verbandsklagenrichtlinienumsetzungsg (VRUG) vom 8.10.2023 (BGBl. 2023 I Nr. 272) geändert wurde.

Auf Grund des § 14 Absatz 5 in Verbindung mit Absatz 3 des Unterlassungsklagengesetzes, die durch Artikel 7 Nummer 3 des Gesetzes vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254) neu gefasst worden sind, verordnet das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen:

Abschnitt 1

Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

§ 1 Organisation der Verbraucherschlichtungsstellen

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeiten, die der Deutschen Bundesbank durch § 14 Absatz 1 Satz 2 des Unterlassungsklagengesetzes zur Schlichtung zugewiesen sind, ist am Sitz der Deutschen Bundesbank einzurichten.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeiten, die der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht durch § 14 Absatz 1 Satz 2 des Unterlassungsklagengesetzes zur Schlichtung zugewiesen sind, ist am Sitz der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzurichten.
- (3) Für die Verbraucherschlichtungsstelle sind von der Trägerin mindestens zwei Schlichter zu bestellen. Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen. Zu Schlichtern kann die Trägerin nur eigene Bedienstete bestellen, die
 1. die letzten drei Jahre vor der Bestellung für die Trägerin tätig waren,
 2. die Befähigung zum Richteramt haben und
 3. nicht zugleich die Aufsicht über Unternehmen ausüben, die den Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches oder des Kreditwesengesetzes unterliegen.
- (4) Für die Verbraucherschlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle einzurichten.
- (5) Die Schlichtungsverfahren sind von einem Schlichter durchzuführen, der dabei von der Geschäftsstelle unterstützt wird. Vor jedem Geschäftsjahr haben die Schlichter gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren schriftlich festzulegen. Diese Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.
- (6) Für die Verbraucherschlichtungsstelle muss eine Webseite und ein Zugang für die Übermittlung elektronischer Dokumente, insbesondere auch für elektronische Schlichtungsanträge, eingerichtet werden. Die Übermittlung der elektronischen Dokumente

muss direkt über die Webseite oder über eine auf der Webseite angegebene E Mail-Adresse möglich sein.

§ 2 Auswahl und Bestellung der Schlichter

Die Schlichter werden von der Trägerin für die Dauer von drei Jahren bestellt. Eine Person kann wiederholt zum Schlichter bestellt werden. Die Trägerin teilt dem Bundesamt für Justiz und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. vor der Bestellung einer Person zum Schlichter deren Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Schlichter mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber der Trägerin keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, kann diese zum Schlichter bestellt werden.

§ 3 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit sowie die Abberufung der Schlichter

(1) Die Schlichter müssen unabhängig sein und dürfen nicht an Weisungen gebunden werden.

(2) Die Schlichter müssen fair und unparteiisch schlichten. Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Anstelle des Schlichters wird sein Vertreter tätig.

(3) Ein Schlichter kann von der Trägerin abberufen werden, wenn

1. Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
2. der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder
3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

Der Schlichter hat die Trägerin über das Vorliegen von Abberufungsgründen nach Satz 1 unverzüglich zu unterrichten.

§ 4 Verfahrenssprache

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

§ 5 Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens

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

§ 6 Ablehnung der Durchführung des Schlichtungsverfahrens

(1) Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist,
8. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
9. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Stellt der Schlichter das Vorliegen eines Ablehnungsgrundes nach Satz 1 fest, ist die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Beteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund abzulehnen.

(2) Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

Die Ablehnung nach Satz 1 ist gegenüber den Beteiligten zu begründen.

- (3) Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

§ 7 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

- (1) Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform bei der Verbraucherschlichtungsstelle in deutscher Sprache zu beantragen. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind gegebenenfalls weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen. Der Antragsteller hat zu versichern, dass

1. wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
2. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
3. über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
4. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, nicht zu einer noch rechtshängigen Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet sind,
5. die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
6. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.

- (2) Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.
- (3) Die Beteiligten können sich in dem Verfahren vertreten lassen. Die Geschäftsstelle unterrichtet die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens, dass sie sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen können.

§ 8 Behandlung des Antrags

- (1) Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag nicht zuständig und ist der Antrag nicht nach § 24 abzugeben, lehnt der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.
- (2) Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag zuständig, bestätigt die Geschäftsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Antrags. Entspricht ein Antrag nicht den Anforderungen des § 7 Absatz 1, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller auf die Mängel seines Antrags hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer angemessenen Frist von mindestens zwei Wochen zu beseitigen. Der Antragsteller ist darüber zu unterrichten, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden muss, wenn innerhalb der Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden.
- (3) Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen des § 7 Absatz 1, leitet die Geschäftsstelle den Antrag dem Antragsgegner zu und fordert ihn zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Antrags auf. Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller die Stellungnahme des Antragsgegners zu. Wenn der Antragsgegner nach seiner Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehren des Antragstellers zu entsprechen, dann stellt die Geschäftsstelle dem Antragsteller anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme des Antragsgegners zu äußern. Die Fristen nach den Sätzen 1 und 3 können auf Antrag um einen Monat verlängert werden. Nach Ablauf der Stellungnahmefrist des Antragstellers legt die Geschäftsstelle dem Schlichter den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, der Antragsgegner hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise erledigt.
- (4) Wenn der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten hält, kann er die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern oder Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen.

- (5) Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nur durch, wenn der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann.
- (6) Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, ist den Beteiligten unverzüglich der Zeitpunkt mitzuteilen, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen.

§ 9 Schlichtungsvorschlag

- (1) Der Schlichter hat den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen, einen Schlichtungsvorschlag in Textform zu übermitteln, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Beteiligten sind über die Fristverlängerung unverzüglich zu unterrichten.
- (2) Der Schlichtungsvorschlag ist ein Vorschlag, wie die Streitigkeit von den Beteiligten nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann. Er ist kurz und verständlich zu begründen. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.
- (3) Der Schlichtungsvorschlag kann von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen nach Zugang durch eine Erklärung in Textform gegenüber der Verbraucherschlichtungsstelle angenommen werden. Die Beteiligten sind auf diese Frist sowie darauf hinzuweisen,
1. welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
 2. dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
 3. dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und
 4. dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Nach Ablauf der Frist nach Satz 1 teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit. In der Mitteilung ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens zu erläutern. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle beendet.

§ 10 Kosten des Verfahrens

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

§ 10a Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch

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

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

Abschnitt 2

Anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen

§ 11 Anerkennung von privaten Schlichtungsstellen als Verbraucherschlichtungsstellen

- (1) Eine private Schlichtungsstelle ist als Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes anzuerkennen, wenn
1. ein Antrag gestellt wurde, der den Voraussetzungen des § 16 entspricht und
 2. die Voraussetzungen nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und nach den §§ 12 bis 15 und 22 vorliegen.
- (2) Wenn die Anerkennung wirksam geworden ist, hat das Bundesamt für Justiz die anerkannte Schlichtungsstelle in die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 33 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes einzutragen.

§ 12 Anforderungen an die Organisation der Schlichtungsstelle

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

§ 13 Anforderungen an die Finanzierung der Schlichtungsstelle

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

§ 14 Vergütung der Schlichter

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

§ 15 Anforderungen an die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle

- (1) Der Träger muss für die Schlichtungsstelle eine Verfahrensordnung erlassen, die die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle für Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes begründet. Die Zuständigkeit kann auf einzelne dieser Streitigkeiten oder auf diese Streitigkeiten mit bestimmten Unternehmern beschränkt werden. Die Schlichtungsstelle kann daneben auch für Streitigkeiten zuständig sein, die nicht unter § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes fallen.
- (2) Die Organisation der Schlichtungsstelle und das Schlichtungsverfahren sind in der Verfahrensordnung entsprechend § 1 Absatz 5 und den §§ 2 bis 10 Absatz 1 auszugestalten. Abweichend von § 9 Absatz 3 kann bestimmt werden, dass Schlichtungsvorschläge für die an dem Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen unter bestimmten Voraussetzungen oder bis zu einer bestimmten Höhe verbindlich sind. In der Verfahrensordnung ist anzugeben, ob und in welcher Höhe Entgelte für ein Schlichtungsverfahren von den Beteiligten verlangt werden.

§ 16 Anforderungen an den Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle

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

1. den Namen und die Anschrift des Antragstellers,
2. die Anschrift der Schlichtungsstelle,
3. Angaben zur Geschäftsstelle, zur Webseite und zum Zugang für elektronische Dokumente, die für die Schlichtungsstelle eingerichtet wurden,
4. die Verfahrensordnung für die Schlichtungsstelle,
5. die Namen der bestellten Schlichter oder der Personen, die zu Schlichtern bestellt werden sollen, einschließlich Angaben zu ihrem beruflichen Werdegang in den letzten drei Jahren sowie zu ihrer Qualifikation,
6. Angaben zur Vergütung und Amtszeit der Schlichter sowie zu den zwischen dem Träger und den Schlichtern bestehenden Beschäftigungsverhältnissen,
7. Angaben zur Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. und dessen Stellungnahme zu den vorgeschlagenen Schlichtern und
8. Angaben zu den für die Schlichtungsstelle bereitgestellten Sach- und Geldmitteln und zu deren Verwaltung.

§ 17 Änderung der Verfahrensordnung einer Verbraucherschlichtungsstelle

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

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

Der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle hat dem Bundesamt für Justiz mitzuteilen:

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

§ 19 Widerruf der Anerkennung

- (1) Erfüllt die Verbraucherschlichtungsstelle die für ihre Anerkennung notwendigen Voraussetzungen nicht mehr oder verstößt sie bei ihrer Tätigkeit gegen gesetzliche Vorschriften oder ihre Verfahrensordnung, so hat das Bundesamt für Justiz den Träger der Verbraucherschlichtungsstelle in Textform aufzufordern, die notwendigen Maßnahmen zu treffen, um die Widerrufsgründe innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Aufforderung zu beseitigen.

(2) Das Bundesamt für Justiz hat die Anerkennung zu widerrufen, wenn der Träger die Widerrufsgründe innerhalb der gesetzten Frist nicht beseitigt.

(3) Wenn die Anerkennung widerrufen wurde, ist die Eintragung der Schlichtungsstelle in der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 33 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes zu löschen.

Abschnitt 3

Berichts- und Informationspflichten

§ 20 Tätigkeitsbericht

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

§ 21 Evaluationsbericht

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

§ 22 Informationen zur Schlichtungsstelle und ihrem Verfahren

(1) Auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sind die Informationen zur Verbraucherschlichtungsstelle und ihrem Verfahren entsprechend § 3 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung klar und verständlich zu veröffentlichen. An die Stelle der Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes treten die entsprechenden Vorschriften dieser Verordnung. Die Informationen müssen stets aktuell sein.

(2) Auf Anfrage sind die auf der Webseite zu veröffentlichenden Informationen jedermann in Textform zu übermitteln.

§ 23 Mitteilungen an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Die Schlichter haben die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht über diejenigen ihnen bei ihrer Schlichtungstätigkeit bekanntgewordenen Geschäftspraktiken von Unternehmen zu unterrichten, durch die die Interessen einer Vielzahl von Verbrauchern erheblich beeinträchtigt werden können.

Abschnitt 4

Zusammenarbeit mit anderen Streitbeilegungsstellen

§ 24 Abgabe und Weiterleitung bei Unzuständigkeit

(1) Wird eine Schlichtung wegen einer Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes bei einer unzuständigen Verbraucherschlichtungsstelle beantragt, gibt diese den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab.

(2) Hat der Antragsgegner keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, unterrichtet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antragsteller über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung in diesem Vertragsstaat. Auf Antrag des Antragstellers leitet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antrag an eine für außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle in dem anderen Vertragsstaat weiter.

§ 25 Zusammenarbeit mit ausländischen Streitbeilegungsstellen

Die behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen erteilen im Rahmen ihrer Zuständigkeit auf Ersuchen den Stellen, die in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig sind, für deren Verfahren Auskünfte über das im Inland geltende Recht. Geht ein Ersuchen auf Rechtsauskunft bei einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle ein, leitet sie es an die zuständige behördliche Verbraucherschlichtungsstelle weiter.

§ 26 Übergangsregelungen

(1) Für die Schlichtungsverfahren bei den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen, die am 31. Januar 2017 noch nicht beendet waren, sind die bis zu diesem Zeitpunkt geltenden Vorschriften weiter anzuwenden.

(2) Werden Schlichtungsstellen, die nach § 16 Absatz 2 des Unterlassungsklagengesetzes als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen gelten, nach den Vorschriften dieser Verordnung als private Verbraucherschlichtungsstellen anerkannt, führen diese Verbraucherschlichtungsstellen die Schlichtungsverfahren, die noch nicht beendet waren als die Anerkennung wirksam wurde, noch nach den Verfahrensordnungen durch, die aufgrund der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung oder der Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung genehmigt wurden.

§ 27 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

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

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