



**außergerichtliche Streitschlichtungssysteme im Bereich der
Finanzwirtschaft**

Empfehlungen der Verbraucherkommission Bayern

April 2017

Die Verbraucherkommission Bayern empfiehlt den außergerichtlichen Streitschlichtungssystemen im Bereich der Finanzwirtschaft folgende Regelungen verbindlich in ihre Verfahrensordnungen aufzunehmen:

1. Ein von einem Kunden, Anleger oder Verbraucher (nachfolgend auch Beschwerdeführer genannt) gestellter Antrag hemmt stets die Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Ziff. 4 b) BGB.

Diese Hemmung tritt insbesondere auch dann ein,

- wenn das Finanzinstitut (der Beschwerdegegner) außergerichtlich eindeutig die Ansprüche zurückgewiesen hat und mitgeteilt hat, dass es an einer außergerichtlichen Schlichtung nicht teilnehmen möchte und/oder
- der Gegenstandswert der Beschwerde den Gegenstandswert überschreitet, bis zu dem der Schlichter bzw. Ombudsmann verbindlich entscheiden kann.

2. Die Dauer der Hemmung aufgrund eines Beschwerdeantrages beträgt gemäß § 204 Abs. 2 S. 1 BGB stets sechs Monate nach Beendigung des Güteverfahrens.
3. Der Schlichter bzw. Ombudsmann kann verbindlich zu Lasten des an dem Schlichtungssystem teilnehmenden Instituts bis zu einem Gegenstandswert von EUR 10.000,00 entscheiden.

Begründung:

Die Verbraucherkommission Bayern hält die Umsetzung der drei Empfehlungen in den jeweiligen Verfahrensordnungen der außergerichtlichen Streitschlichtungssysteme im Bereich der Finanzwirtschaft zur Stärkung der Verbraucherrechte für dringend geboten. Aufgrund unterschiedlicher Rechtsansichten zur Frage der Verjährungshemmung bzw. zur Dauer der Verjährungshemmung wird mit der Umsetzung der ersten beiden Empfehlungen sichergestellt, dass der Kunde sich darauf verlassen kann, dass ein Schlichtungsantrag die Verjährung

hemmt und die Hemmungswirkung sechs Monate bis zur Erledigung des Schlichtungsverfahrens andauert.

Mit der Umsetzung der dritten Empfehlung wird ein bereits bei einigen Schlichtungssystemen vorhandenes Schutzniveau auch bei denjenigen Schlichtungssystemen umgesetzt, die bisher eine verbindliche Entscheidung bis EUR 10.000,00 nicht vorsahen.

Im Einzelnen:

I. Adressaten der Empfehlung

Die Adressaten der Empfehlung sind sämtliche außergerichtlichen Streitschlichtungssysteme im Bereich der Finanzwirtschaft, insbesondere die nachfolgend genannten:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

www.verbraucher.bankenverband.de/Beschwerdestelle

Ombudsmann der Öffentlichen Banken

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands

Postfach 11 02 72

10832 Berlin

www.voeb.de

Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken

Schellingstraße 4

10785 Berlin

www.bvr.de

Deutscher Sparkassen- und Giroverband
Charlottenstraße 47
10117 Berlin
www.dsgv.de

Sparkassen¹
Schlichtungsstellen der jeweiligen Regionalverbände²

Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank
Deutsche Bundesbank
Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt am Main
www.bundesbank.de

Versicherungsombudsmann
Versicherungsombudsmann e.V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin
www.versicherungsombudsmann.de

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
Verband der Privaten Krankenversicherer
Postfach 06 02 22
10052 Berlin
www.pkv-ombudsmann.de

Ombudsstelle geschlossene Fonds
Postfach 64 02 22

¹ Da der deutsche Sparkassen- und Giroverband mit Ausnahme der Landesbausparkassen über keine zentrale Schlichtungsstelle verfügt, sind die Schlichtungsstellen der Regionalverbände zuständig.

² Auf eine Aufzählung wird hier verzichtet.

10048 Berlin
www.ombudsstelle-gfonds.de/

Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen
Postfach 74 48
48040 Münster
www.lbs.de

Ombudsleute der Privaten Bausparkassen
Verband der Privaten Bausparkassen
Postfach 30 30 79
10730 Berlin
www.bausparkassen.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Investmentgesetz
Referat Q21
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
www.bafin.de

SCHUFA Ombudsmann
Postfach 52 80
65042 Wiesbaden
www.schufa-ombudsmann.de

Ombudsstelle für Investmentfonds
Bundesverband Investment und Asset Management e. V.
Unter den Linden 42
10117 Berlin
www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Ombudsmann Kreditankauf und Servicing e. V.
Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing e. V.
Marienstraße 14
10117 Berlin
www.bks-ev.de

II. Begründung der Empfehlungen

1. Hemmungswirkung (Empfehlung 1)

Ob ein Antrag oder eine Beschwerde eines Kunden die Verjährung hemmt, ist aufgrund aktueller Entscheidungen in der Rechtsprechung nicht mehr rechtssicher vorhersehbar. Insbesondere aufgrund der nachfolgend zitierten Entscheidungen des Bundesgerichtshofs und des Oberlandesgerichts Hamm hält die Bayrische Verbraucherkommission deshalb die eindeutig rechtssichere Verankerung der Verjährungshemmung in allen Verfahrensordnungen außergerichtlicher Schlichtungssysteme für erforderlich.

So hat der Bundesgerichtshof mit Urteil vom 28.10.2015 (IV ZR 526/14) entschieden, dass die Anrufung einer Gütestelle zum Zwecke der Verjährungshemmung rechtsmissbräuchlich ist, wenn schon vor der Einreichung des Güteantrages feststeht, dass der Antragsgegner nicht bereit ist, an einem Güteverfahren mitzuwirken und sich auf eine außergerichtliche Einigung einzulassen, und er dies dem Antragsteller schon im Vorfeld in eindeutiger Weise mitgeteilt hat. In diesem Falle sei, so der Bundesgerichtshof in dieser Entscheidung weiter, es dem Gläubiger gemäß § 242 BGB verwehrt, sich auf eine Hemmung der Verjährung durch Bekanntgabe des Güteantrages zu berufen. In dem vom Bundesgerichtshof zu entscheidenden Fall hatte der Kläger von einem englischen Lebensversicherer Schadensersatz wegen der Verletzung von Aufklärungspflichten im Zusammenhang mit dem Abschluss eines Lebensversicherungsvertrages gefordert. Der Versicherungskunde hatte rechtzeitig vor Eintritt der Verjährung bei einer staatlich anerkannten Gütestelle einen Güteantrag eingereicht

und das Versicherungsunternehmen hatte demgegenüber eingewandt, dass dem Versicherungskunden schon vor Einleitung des Güteverfahrens bekannt gewesen sei, dass das Versicherungsunternehmen zu einer gütlichen Einigung nicht bereit sei und eine gütliche Einigung nicht in Betracht komme und sich deshalb der Kunde nicht auf die Hemmung des Schlichtungsantrags berufen könne. Diesen Einwand hielt der Bundesgerichtshof für stichhaltig und hat entschieden, dass die Anrufung einer Gütestelle zum Zwecke der Verjährungshemmung rechtsmissbräuchlich ist, wenn schon vor der Einreichung des Güteantrags feststeht, dass der Antragsgegner nicht bereit ist, an einem Güteverfahren mitzuwirken und sich auf eine außergerichtliche Einigung einzulassen, und er dies dem Antragsteller schon im Vorfeld in eindeutiger Weise mitgeteilt hat. In diesem Fall ist es, so der Bundesgerichtshof weiter, dem Gläubiger gemäß § 242 BGB verwehrt, sich auf eine Hemmung der Verjährung durch Bekanntgabe des Güteantrags zu berufen.

Diese Entscheidung hat zu einer erheblichen Rechtsunsicherheit bezüglich der Hemmung der Verjährung durch einen Güteantrag geführt. So ist fraglich, welcher konkrete Sachverhalt von dem Leitsatz des Bundesgerichtshofs umfasst ist, dass der Antragsgegner nicht bereit ist, an einem Güteverfahren mitzuwirken. Da regelmäßig im Rahmen der außergerichtlichen Geltendmachung von Ansprüchen ein Finanzinstitut antwortet „*Wir weisen die Ansprüche zurück*“ oder „*Wir sehen keinerlei Grundlage für etwaige Schadenersatzansprüche*“, stellt sich die Frage, ob schon damit die Voraussetzungen vorliegen, dass ein Finanzinstitut nicht bereit ist, an einem Güteverfahren mitzuwirken. Da Rechtsanwälte gehalten sind, stets den sichersten Weg zu beschreiten, muss vorsorglich zwischenzeitlich ein Anwalt stets zur Klage raten, wenn ein entsprechend klares Ablehnungsschreiben eines Finanzinstituts vorliegt.

Diese Entwicklung konterkariert zunächst einmal die gesetzgeberische Intention, außergerichtliche Streitschlichtungssysteme zu stärken. Diese Entwicklung ist auch ein Rückschritt zu den in Schlichtungsverfahren bisher vorhandenen Verbraucherrechten, die vermieden werden sollte. Diese Entwicklung ist auch nicht im Interesse der Fi-

nanzwirtschaft, wenn Verbraucher nicht darauf vertrauen können, dass ein von ihnen eingereichter Antrag die Verjährung nicht wirksam hemmt.

Zwar erging diese Entscheidung des Bundesgerichtshofs zu einer staatlich anerkannten Gütestelle und nicht zu einem freiwillig eingerichteten außergerichtlichen Streitschlichtungssystem, jedoch besteht hier für den Kunden nach Einschätzung der Bayerischen Verbraucherkommission ebenso das Risiko, dass sich Finanzinstitute im Rahmen der Streitschlichtung darauf berufen, dass die Einleitung der Streitschlichtung rechtsmissbräuchlich war, weil das Finanzinstitut klar zu erkennen gegeben hat, dass es an einer Streitschlichtung nicht interessiert sei. Vor diesem Hintergrund sollte den Verbrauchern, die ein Streitschlichtungssystem im Bereich der Finanzwirtschaft anrufen, schon in der Verfahrensordnung zugesichert werden, dass ein entsprechender Antrag stets die Verjährung hemmt.

Vorbildlich ist insoweit der Ombudsmann des Bundesverbandes deutscher Banken, der den Kunden schon seit vielen Jahren als Verfahrensgarantie, eine Verjährungshemmung zusichert.

Zur Rechtsunsicherheit bezüglich der Hemmungswirkung eines Schlichtungsantrags beigetragen hat auch die Entscheidung des OLG Hamm vom 12.03.2012 (Az. 31 U 167/06), in der das Gericht entschieden hat, dass ein bei der Ombudsfrau der privaten Banken gestellter außergerichtlicher Schlichtungsantrag nicht die Verjährung gehemmt hat, weil es an einem einvernehmlich gütlichen Einigungsversuch der Parteien im Sinne von § 204 Abs. 1 Nr. 4 Halbsatz 1 BGB gefehlt hat. Denn, so das OLG Hamm, man könne von einem einvernehmlich gütlichen Einigungsversuch nur dann ausgehen, wenn der Beschwerdegegenstand den jeweils nach dem Gerichtsverfassungsgesetz maßgeblichen Höchstbetrag für vermögensrechtliche Klagen vor den Amtsgerichten (EUR 5.000,00) nicht übersteigt, weil nach § 5 lit. a S. 2 Verfahrensordnung in diesen Fällen die Anrufung der ordentlichen Gerichte für die Bank ausgeschlossen sei. Die Schlichtungssprüche im Verfahren mit einem höheren Beschwerdegegenstand würden, so das OLG Hamm, für die Parteien gemäß § 5 lit. b S. 1 der Verfahrensordnung dagegen keine Bindung entfalten. Im Klartext bedeutet dies, dass Schlichtungs-

anträge nur bis zu der Höhe, zu der Ombudsleute verbindlich zu Lasten der Mitgliedsunternehmen Entscheidungen treffen können, die Verjährung hemmen.

Auch aufgrund dieser Entscheidung hält es die Bayerische Verbraucherkommission für erforderlich, dass die Streitschlichtungssysteme im Finanzwesen einheitlich in allen Verfahrensordnungen ihren Kunden zusichern, dass ein Antrag stets – auch unabhängig von der Höhe des Gegenstandswertes - die Verjährung hemmt.

2. Dauer der Hemmung stets sechs Monate nach Beendigung des Güteverfahrens (Begründung Empfehlung 2)

Da einzelne Verfahrensordnungen eine Hemmung der Verjährung häufig nur für die Dauer des Schlichtungsverfahrens vorsehen und nicht darüber hinaus, hält die Bayerische Verbraucherkommission es für erforderlich, dass in den außergerichtlichen Streitschlichtungssystemen im Bereich der Finanzwirtschaft die Regelung aufgenommen wird, dass die Verjährung stets sechs Monate nach Beendigung des Güteverfahrens entsprechend § 204 Abs. 2 BGB gehemmt ist.

Die Umsetzung dieser Empfehlung hält die Bayerische Verbraucherkommission deshalb für erforderlich, damit in allen Schlichtungssystemen der Finanzwirtschaft ein einheitliches Schutzniveau bezüglich der den Anspruch zu Fall bringenden Fragen der Verjährung besteht. Denn für den Verbraucher ist es schon nicht einfach das Schlichtungssystem zu finden, dem sein Institut angeschlossen ist. Hat er dieses schließlich gefunden, stellt es nach Ansicht der Bayerischen Verbraucherkommission eine unfaire Benachteiligung dar, wenn die Verfahrensordnung von üblichen Standards der Verjährungshemmung abweicht und etwa die Verjährung nur während der Dauer des Schlichtungsverfahrens gehemmt ist und der Verbraucher, der von der üblichen sechs Monatsfrist des § 204 Abs. 2 Satz 1 BGB ausgeht, dadurch seinen Anspruch vollständig verliert.

3. Einheitlicher verbindlicher Beschwerdewert von EUR 10.000,00 (Begründung Empfehlung Ziff. 3)

Verfahrensordnungen der außergerichtlichen Streitschlichtungssysteme sehen teilweise noch keinen Beschwerdewert vor, bis zu dem ein Schlichter verbindlich zu Lasten der dem Schlichtungssystem angeschlossenen Unternehmen entscheiden kann. Es gibt auch Verfahrensordnungen, bei denen verbindliche Entscheidungen nur bis zu einem Beschwerdewert von EUR 5.000,00 getroffen werden können. Um Verbrauchern hier ein einheitliches Schutzniveau zu bieten, sollte der Wert, bis zu dem ein Schlichter verbindlich Entscheidungen treffen kann, einheitlich auf EUR 10.000,00 angehoben werden. Schon aufgrund der Inflation ist es angezeigt, dass Beschwerdewerte, die seit 10 bzw. 20 Jahren bestehen, entsprechend erhöht werden. So haben die bezüglich der Anzahl der angeschlossenen Unternehmen bedeutenden Schlichtungssysteme des Bundesverbands deutscher Banken und auch der Versicherungsombudsmann bereits verbindliche Beschwerdewerte von EUR 10.000,00 in ihren Verfahrensordnungen vorgesehen.

Auch im Hinblick darauf, dass etwa im europäischen Ausland, beispielsweise in England in dem Schlichtungsverfahren des Financial Ombudsman Service³ der Schlichter bis zu 150.000 Pfund verbindlich entscheiden kann, ist es angezeigt, zumindest einen – ohnehin geringen - verbindlichen Beschwerdewert bis EUR 10.000,00 bei den außergerichtlichen Streitschlichtungssystemen im Bereich der Finanzwirtschaft einheitlich zu verankern.

³ www.financial-ombudsman.org.uk