

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	12
DIE OMBUDSPERSONEN	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
WEITERE ANGABEN	53
ANHANG	59

A) KREDITGESCHÄFT	24
B) KONTOFÜHRUNG	30
C) GIROKONTO FÜR JEDERMANN	37
D) ANLAGEBERATUNG	40
E) ZAHLUNGSVERKEHR	42
F) SPARVERKEHR	45
G) DEPOTFÜHRUNG	50
H) ANDERE SACHGEBIETE	52

30

b) Kontoführung

Etliche Antragsteller beklagten sich darüber, dass die Bank das bisherige Kontoführungsmodell durch ein anderes, mit einem höheren Entgelt verbundenes Modell ersetzt hatte. Andere waren nicht einverstanden damit, dass ihr bislang kostenlos geführtes Konto in ein kostenpflichtiges umgewandelt werden sollte oder aber die Funktionalität des Onlinebankings von der Bank gekündigt wurde. In diesen Fällen klärte der Streitschlichter darüber auf, dass eine Bank unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschrift des § 675 g BGB beziehungsweise der Fristenregelung in Nummer 12 Absatz 5 AGB Banken durchaus eine Vertragsänderung bei auf Dauer vom Kunden in Anspruch genommenen Hauptleistungen anbieten und so auf eine Vertragsänderung hinwirken kann. Dabei muss die Bank auf das Widerspruchsrecht des Bankkunden hinweisen. Nur dann gilt im Falle der Nichterklärung eines Widerspruchs das Vertragsänderungsangebot der Bank als vom Kunden angenommen. Oft bestreiten die Antragsteller, dass ihnen ein von der Bank versandtes Angebotsschreiben zur Vertragsänderung überhaupt zugegangen sei. Die Bank kann einen Zugang ihrer Willenserklärung mangels formeller Zustellung in der Regel nicht nachweisen. Dies führt im Schlichtungsverfahren zunächst zur Feststellung, dass eine Vertragsänderung durch die Bank nicht wirksam angeboten worden ist. Die Tatsache, dass die Bank mit einem weiteren Vertragsänderungsangebot entweder eine Vertragsänderung oder aber eine Beendigung der Geschäftsverbindung erzwingen kann und dass eine Feststellung der nicht erfolgten Vertragsänderung allein den Streit zwischen Kunde und Bank nicht beilegen kann, führte im nachfolgenden Schlichtungsverfahren H 29/19 zu einem Vergleichsvorschlag:

Die Antragsteller tragen vor, dass ihr Kontoführungsmodell von der Bank zum 1. Oktober 2018 geändert wurde und sie seitdem erhöhte Entgelte entrichten mussten. Sie verlangen die unveränderte Kontoführung und die Erstattung der infolge der Änderung berechneten Entgelterhöhungen. Sie behaupten, dass ihnen niemals ein die Änderungen betreffendes Schreiben zugegangen sei. Die Bank hat einen an alle betroffenen Kunden gerichteten Serienbrief vorgelegt und die Berechnungsgrundlagen für die ab dem 1. Oktober 2018 vereinnahmten Kontoführungsgebühren erläutert.

Der Schlichtungsantrag führt zu einem Vergleichsvorschlag.

Die Bank ist grundsätzlich berechtigt, ihre AGB zur Kontoführung, wozu auch die Bedingungen für die Kontomodelle gehören, zu ändern. Der allgemeine Grundsatz, dass Verträge einzuhalten sind („pacta sunt servanda“), gilt nicht uneingeschränkt. Bankvertragliche Geschäftsbeziehungen sind in der Regel auf Dauer angelegt, weshalb die ursprünglich festgelegten Konditionen nicht für alle Zeit verbindlich sein müssen. Eine solche Bindung könnte dazu führen, dass die verwendeten AGB nicht mehr den gesetzlichen und richterrechtlichen Vorgaben entsprechen, dass sich die Leistungen der Bank vom allgemeinen Markt- und Preisniveau abkoppeln und keine Anpassung an veränderte Gegebenheiten möglich wäre.

§ 675 g BGB eröffnet daher die Möglichkeit, Vereinbarungen zu treffen, die nachträgliche Vertragsänderungen auch so vorsehen, dass bei rechtzeitiger Beantragung seitens der Bank (mindestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Inkrafttreten der Änderung, § 675 g Absatz 1 BGB) die Zustimmung des Kunden dann als erteilt gilt, wenn dieser nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt seine Ablehnung erklärt (§ 675 g Absatz 2 BGB).

Das von der Bank vorgelegte Serienschreiben wäre auch grundsätzlich geeignet gewesen, den Antragstellern ein entsprechendes Vertragsänderungsangebot zu unterbreiten. Dazu hätte die Mitteilung allerdings auch zugehen müssen. Für den von Antragstellerseite ausdrücklich bestrittenen Zugang des Schreibens, mit dem die beabsichtigte Änderung mitgeteilt worden sein soll, ist die Bank nach allgemeinen Grundsätzen darlegungs- und beweispflichtig, denn es handelt sich um eine zugangsbedürftige Willenserklärung (§ 130 Absatz 1 BGB).

Der Zugang steht aber nicht fest. Einen entsprechenden Zugangsnachweis hat die Bank im Schlichtungsverfahren nicht erbracht. Ihr nicht personalisiertes und nicht datiertes Zugangsschreiben besagt zu den konkreten Umständen im hier zu entscheidenden Einzelfall wenig. Ob die Bank auf anderem Wege einen geeigneten Zugangsnachweis erbringen kann, lässt sich nicht abschließend über-