

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

31

blicken. Das erscheint, zumal bei einem seriellen Verfahren, als eher unwahrscheinlich.

Zu einer wirksamen Vertragsänderung – namentlich durch stillschweigende Zustimmung – ist es nach dem gegebenen Sachstand jedenfalls nicht feststellbar gekommen, denn die Antragsteller haben unstreitig die Vertragsänderung abgelehnt. Das muss mangels Zugangsnachweises auch als rechtzeitig angesehen werden.

Daraus ergeben sich folgende Konsequenzen:

– Lehnt der Kunde eine ihm angebotene Änderung gegenüber der Bank ab, besteht das Vertragsverhältnis nach den ausdrücklichen Intentionen des Gesetzgebers zu den ursprünglich vereinbarten Bedingungen weiter fort (BT-Drucks. 16/11643, Seite 103; vergleiche dazu auch Schwintowski in: Herberger/Martinek/Rübmann u.a., jurisPK-BGB, 8. Auflage 2017, § 675 g BGB Rz. 5; Palandt/Sprau § 675 g BGB Rz. 7; Staudinger/Sebastian Omlor (2012), BGB § 675g Rz. 6).

– Wenn die Bank allerdings einen Zugangsnachweis erbringen können sollte, wäre es zu einer – stillschweigenden – Vertragsänderung gekommen.

– Selbst im Fall eines rechtzeitigen Widerspruchs und ohne eingetretene Vertragsänderung sollten die Antragsteller sich mit der Bank verständigen, denn die Bank kann jederzeit ein erneutes Änderungsverfahren einleiten oder die Geschäftsbeziehung komplett aufkündigen. Wenn eine Kunde ihm angetragene Vertragsänderungen nicht akzeptiert und auch nicht kündigt, droht ihm im Gegenzug eine Kündigung seitens der Bank nach Nummer 19 Absatz 1 der zugrunde liegenden AGB. Die Antragsteller sollten konzedieren, dass eine Bank die weitere Vertragsabwicklung praktisch nicht und jedenfalls nicht in zumutbarer Weise mit unterschiedlichen, parallel laufenden AGB durchführen kann.

Ich unterbreite daher zur abschließenden Streitbeilegung folgenden Einigungsvorschlag:

1.
Die Bank erstattet den Antragstellern die aufgrund der streitigen Vertragsänderung bislang berechneten Mehrkosten zur Hälfte.

2.
Die Parteien sind sich darüber einig, dass die geänderten Kontoführungsentgelte ab dem 1. Juli 2019 verbindlicher Vertragsbestandteil sind.

3.
Über den Abschluss dieses Vergleichs bewahren die Parteien Stillschweigen, es sei denn, dem stehen zwingende öffentliche – auch steuerliche – oder persönliche Belange entgegen.

Kontoinhaber können ihr Girokonto als Pfändungsschutzkonto (P-Konto) führen lassen, was immer wieder zu Meinungsverschiedenheiten führt. In den meisten Fällen geht es um Meinungsverschiedenheiten über bestehende oder nichtbestehende Ansparmöglichkeiten im Rahmen der monatlichen Pfändungsfreibeträge. Viele Antragsteller gehen rechtsirrig davon aus, dass Guthaben auf einem P-Konto für immer und ewig vor Pfändungen geschützt sind, wie der folgende Schlichtungsvorschlag S 57/ 19 zeigt:

Die Antragstellerin hat bei der Bank ein P-Konto. Sie beanstandet eine Auskehrung aus Februar 2019 in Höhe von 75,81 Euro. Sie hält diese für rechtswidrig, weil die auf dem Konto eingehenden Zahlungen nie die Pfändungsfreigrenze überschritten hätten.

Die Bank hat ihre Vorgehensweise erläutert.

Den Schlichtungsantrag kann ich nicht befürworten.

Die Antragstellerin hat gegen die Bank keinen Anspruch auf Wiedergutschrift des ausgekehrten Betrags. Sie unterliegt leider einem grundlegenden Missverständnis. Es kommt nicht darauf an, ob die laufenden monatlichen Einzahlungen auf ihrem Konto unter dem Freibetrag liegen. Die Antragstellerin sollte beachten, dass sie mit ihrem Hinweis auf die Unterschreitung des Freibetrags nicht zugleich die Berechtigung begründen kann, Restguthaben aus den Vormonaten zeitlich unbeschränkt ansparen zu können.

Die Bank hat mit ihrer unwidersprochenen Stellungnahme vorgetragen, wie sie vorgegangen ist. Das ist nicht zu beanstanden.

Soweit der Kontoinhaber in einem Kalendermonat nicht über das Guthaben in Höhe des pfändungsfreien Betrags verfügt, wird dieses Guthaben gemäß