

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

# 40

## d) Anlageberatung

In vielen Fällen hatten Antragsteller – teils auf Empfehlung der Bank, teils auf eigene Initiative – Aktienfondsanteile, Anleihen, Beteiligungen oder Zertifikate erworben und verlangten mit ihrem Antrag auf Streitbeilegung Schadenersatz wegen Verletzung beratungsvertraglicher Aufklärungs- und sonstiger Pflichten, also die Rückgängigmachung des Anlageentschlusses.

In den Anträgen wird der Anspruch auf Schadenersatz insbesondere von Verbrauchern ohne Rechtsbeistand mit den realisierten Anlageverlusten „begründet“. Dabei wird außer Acht gelassen, dass eine Bank bei noch so guter Beratung nicht den Anlageerfolg schuldet, sondern nur eine anlage- und anlegergerechte Beratung im Vorfeld des Anlageentschlusses.

Oft konnte von den Ombudsleuten aufgrund der unterschiedlichen Darstellungen beider Streitparteien hinsichtlich des Beratungsverlaufs mangels Beweiserhebungsmöglichkeit nicht eindeutig festgestellt werden, ob die Beratung der Bank den von der Rechtsprechung entwickelten Anforderungen entsprach. Nach der Rechtsprechung haben sich der Beratungsinhalt und Beratungsumfang stets an den konkreten Umständen des Einzelfalls auszurichten. Die persönlichen Verhältnisse des Kunden und sein Wissen, seine Erfahrungen sowie Wünsche müssen berücksichtigt werden. Ein bereits erfahrener Anleger ist nicht in gleichem Maße aufklärungsbedürftig wie ein gänzlich unerfahrener Anlageinteressent.<sup>15</sup> Auf das Anlageobjekt bezogen hat sich die Beratung an der Funktionsweise und allgemeinen wie objektspezifischen Risiken auszurichten, die für die Anlageentscheidung wesentliche Bedeutung haben oder haben können.<sup>16</sup>

Die Antragsteller gehen dabei oft rechtsirrig davon aus, dass eine schlechte und schadenersatzbegründende Beratung schon deshalb vorliege, wenn sich eine Kapitalanlage negativ entwickelt. Diese Ansicht ist allerdings rechtlich nicht haltbar. Schließlich schuldet eine Bank aus einem Beratungsvertrag heraus lediglich eine ordnungsgemäße Sachverhaltsermittlung und eine daran ausgerichtete Beratung des Anlegers. Sie schuldet nicht die von Anlegern regelmäßig gewünschte positive Entwicklung der Kapitalanlage. Das Risiko, dass sich eine Anlageentscheidung im Nachhinein als falsch erweist, trägt

der Anleger (BGH, Urteil vom 14. Juli 2009 – XI ZR 152/08). Ebenso ungerechtfertigt ist der oft erhobene Vorwurf, die Bank habe den Anleger im weiteren Verlauf nicht betreut. Auch eine solche Betreuung schuldet die Bank nicht, es sei denn, eine Vermögensbetreuungspflicht wird ausdrücklich vertraglich vereinbart. Der Anleger ist somit selbst gehalten, die Entwicklung des eigenen Depots zu überwachen und eventuell erforderliche Maßnahmen zu ergreifen. Dies ist nicht Aufgabe der Bank. Wie weit die beratungsvertraglichen Pflichten gehen, zeigt der Schlichtungsvorschlag S 74/19:

*Der Antragsteller verlangt mit seinem Schlichtungsantrag Schadenersatz wegen behaupteter fehlerhafter Anlageberatung. Am 10. Dezember 2015 erwarb er auf Empfehlung der Antragsgegnerin und nach einer am 27. November 2015 erfolgten Beratung durch deren Mitarbeiter W. Anteile am Fonds Sauren Absolute Return. Hierfür bezahlte er 100.000,00 Euro. Diese Fondsanteile haben bereits nach einem Jahr einen Wertverlust von mehr als 10 Prozent erzielt und diesen Verlust nicht mehr ausgeglichen. Der Antragsteller meint deshalb, dass die Empfehlung im Widerspruch zu den von ihm genannten Anlagezielen stehe. Dem tritt die Antragsgegnerin entgegen.*

*Dem Schlichtungsantrag kann ich nicht entsprechen; er ist unbegründet. Die Antragsgegnerin hat den Antragsteller im Zusammenhang mit dem Erwerb der genannten Fondsanteile nach dem mir vorliegenden Sach- und Streitstand nicht fehlerhaft beraten.*

1.  
*Auszugehen ist davon, dass zwischen den Parteien vorliegend ein Beratungsvertrag zustande gekommen ist.*

<sup>15</sup> Vergleiche etwa BGH, Urteil vom 27. November 2012 – XI ZR 384/11; BGH, Urteil vom 22. März 2011 – XI ZR 33/10, WM 2011, 682.

<sup>16</sup> Vergleiche BGH, Urteil vom 22. März 2011 – XI ZR 33/10, WM 2011, 682; BGH, Urteil vom 14. Juli 2009 – XI ZR 152/08, WM 2009, 1647; BGH, Urteil vom 9. Mai 2000 – XI ZR 159/99, WM 2000, 1441; BGH, Urteil vom 6. Juli 1993 – XI ZR 12/93, NJW 1993, 2433; ständige Rechtsprechung.