

Antrag (Mitgl. d. StV. Anita Gröger)

Sparkasse Mecklenburg-Schwerin – Kontogebühren ohne Antrag rückerstatten

22. Stadtvertretung vom 31.01.2022; TOP 14; DS: 00233/2021

[SessionNet | Bürgerinformationssystem der LHS Sparkasse Mecklenburg-Schwerin - Kontogebühren ohne Antrag rückerstatten](#)

Die Stadtvertretung hat Folgendes beschlossen:

Die Stadtvertretung beschließt,

1. Der Oberbürgermeister wird beauftragt, mit dem Vorstand der Sparkasse Mecklenburg-Schwerin das Gespräch darüber zu führen, inwiefern die Sparkasse niederschwellige Möglichkeiten für ihre Kunden anbieten kann, um zu Unrecht erhobene Gebühren zurück zu erstatten.
2. Der Oberbürgermeister berichtet der Stadtvertretung

Hierzu wird mitgeteilt:

Der Oberbürgermeister hat am 10. März 2022 mit dem Vorsitzenden des Vorstandes der Sparkasse Mecklenburg-Schwerin, Herrn Kai Lorenzen, ein ausführliches Gespräch geführt.

Zunächst ist mitzuteilen, dass alle Kundinnen und Kunden über den Kontoauszug über mögliche Ansprüche informiert wurden. Die Sparkasse geht zudem aktiv auf alle Kundinnen und Kunden zu.

Den Erstattungen sind die Anpassungen des Grundpreises für das jeweilige Kontomodell sowie die Preisanpassung der Debit- und Kreditkarten zu Grunde zu legen. Ausschlaggebend ist der Preis, den der Kunde gewöhnlich monatlich gezahlt hat.

Für die Kontomodelle des Althaus Mecklenburg-Schwerin liegen die Erstattungsbeträge bisher zwischen 7,00 und ca. 75,00 EUR.

Für die Kontomodelle des Althaus Parchim-Lübz liegen die Erstattungsbeträge bisher zwischen 31,50 und 99,00 EUR.

Es ist ausreichend, dass Kundinnen und Kunden durch Vorsprache in der Filiale eine Erstattung einfordern. Bei Kundinnen und Kunden, die den AGBs nunmehr zugestimmt haben, ist eine Erstattung jedoch nicht mehr möglich.

Diese Vorgehensweise wird seitens des Oberbürgermeisters als niederschwellig eingestuft.

Der Beschluss ist somit umgesetzt.

Schriftliche Stellungnahme der Sparkasse Mecklenburg-Schwerin:

BGH-AGB-Änderungsmechanismus

1. Vorgehensweise

Der BGH verlangt ausdrückliche Zustimmungen unserer Kunden. Den Prozess der Einholung dieser Zustimmungen, um neue und rechtswirksame AGB zu vereinbaren, haben wir im

Oktober 2021 gestartet. Betroffen sind ca. 170.000 Kunden. Für Kunden besteht die Möglichkeit, die Zustimmung auf verschiedenen Wegen zu erteilen.

Folgende Maßnahmen wurden bisher umgesetzt:

- Ein schriftlicher Hinweis, dass ggf. seit April 2018 vorhandene Ansprüche unserer Kundinnen und Kunden nicht beeinträchtigt werden, ist direkt über den Kontoauszug an alle Kunden gegangen. Insofern besteht für keinen Kunden die Gefahr, im weiteren Verlauf berechnete Ansprüche zu verlieren.
- Online-Banking-Kunden wurden ab dem 25.10.2021 mit einer Nachricht im Elektronischen Postfach gebeten, ihre Zustimmung zu den neuen Bedingungswerken (Allgemeine Geschäftsbedingungen/ Son-derbedingungen, Preis- und Leistungsverzeichnis) mit Wirkung zum 05.10.2021 zu erteilen.
- In persönlichen Beratungsgesprächen werden Kunden im stationären Vertrieb auf das Thema hingewiesen und um Zustimmung gebeten.
- Social Media-Post vom 24.01.2022 zur Erinnerung von Online-Kunden
Der Zustimmungsprozess läuft. Eine Mailingaktion zur Ansprache weiterer Kundengruppen ist in Planung.

Fazit: Kunden wissen um ihre Ansprüche und werden einzeln von uns auf Zustimmung zu modifizierten AGB angesprochen (medial, persönlich, postalisch und/oder telefonisch). Abschluss (gemäß Erwartung der Bafin: Ende 2022).

2. Historie

Zuerst einmal ist es wichtig zu wissen, was genau der BGH in seinem Urteil vom 27.04.2021 gegen die Postbank entschieden hat. Das Urteil bedeutet jetzt zweierlei: Zum einen kann es sein, dass Vertragsanpassungen in der Vergangenheit nicht wirksam vereinbart wurden. Dann sollte dies schnellstmöglich nachgeholt werden. Zum anderen müssen künftig wesentliche Vertragsanpassungen immer ausdrücklich vereinbart werden. Das ist mit mehr Aufwand für beide Seiten – und vielen Fällen auch mit mehr Papier – verbunden.

Das BGH-Urteil richtet sich nicht gegen Höhe oder Angemessenheit von Entgelten. Es gilt: Leistung und Gegenleistung in ein ausgewogenes Verhältnis zu stellen. Auch hat der BGH kein Wort zu Rückforderungsansprüchen von Kunden verloren. Es ist also kein „Gebührenurteil“.

Entschieden wurde aber, dass bei wesentlichen Änderungen bestehender Verbraucherverträge eine ausdrückliche Zustimmung der Kunden erforderlich ist. Bis dahin hatten AGB-Klauseln bestimmt, dass Kunden etwa im Falle von Entgelterhöhungen informiert wurden und dann innerhalb von zwei Monaten widersprechen konnten. Danach ging man von einer wirksamen Vereinbarung aus, der sogenannten Zustimmungsfiktion.

Dieses Verfahren ist absolut üblich und wird in vielen Bereichen, weit über die Kreditwirtschaft hinaus, angewandt, etwa auch bei Abo-Entgelten von Medien. Da bei langlaufenden Verträgen immer wieder

Anpassungen notwendig werden, diente das Verfahren dazu, den Aufwand für beide Vertragsparteien gering zu halten.

Natürlich wird die Sparkasse das Urteil des BGH umsetzen und sich an geltendes Recht halten. Allerdings bedeutet dies nicht, dass Kunden in jedem Falle einen Rückerstattungsanspruch haben. Zum einen haben viele Kunden ausdrücklich den Entgelten zugestimmt. Zum anderen sind wir der Auffassung, dass unsere Leistung die Gegenleistung wert war. Die Kunden wussten, was sie bekamen, und sie wussten, was sie dafür bezahlen. Das war alles sehr transparent. Wir finden es deshalb nicht richtig, wenn Kunden jetzt für die Vergangenheit Rückforderungsansprüche geltend machen. Wenn dies geschieht, werden wir das natürlich prüfen. Denn uns ist an einer guten Kundenbeziehung gelegen, in der sich beide

Seiten wohl fühlen. Stand heute gibt es ca. 1600 Rückforderungen. Die meisten Kunden empfinden es auch selbst nicht als fair, im Nachhinein das Entgelt für eine Leistung zurückzuverlangen, die man definitiv erhalten hat und bei der man zu jedem Zeitpunkt gewusst hat, was sie kostet.

Wie bereits geschildert ist der Zustimmungsprozess mit allen ca. 170.000 Kunden bereits im IV. Quartal 2021 erfolgreich angelaufen. Die Zustimmung ist Voraussetzung, dass die Geschäftsbeziehung in bewährter Weise fortgeführt werden kann. Wo keine Einigung zur Änderung von wesentlichen Vertragsbedingungen gelingt, kann mangels einer gemeinsamen Vertragsgrundlage die Geschäftsbeziehung nicht fortgesetzt werden.

Natürlich ist es unser Ziel, mit unseren Kunden möglichst langfristige Kundenbeziehungen zu erhalten. Beendigungen von Verträgen sind deshalb nicht unser Ziel, sondern immer nur das letzte Mittel, wenn eine Einigung definitiv nicht gelingt. Das ist wie überall im Wirtschaftsleben – ohne übereinstimmende Willenserklärungen geht es nicht.

Darüber hinaus ist einerseits festzustellen, dass die Sparkasse Mecklenburg-Schwerin jedem Kunden, der seine Ansprüche begründet anmeldet, ein Angebot zur Erstattung **formal** nicht rechtswirksam vereinnahmter Kontopreise unterbreitet. **Dies geschieht unabhängig von der Akzeptanz der Bedingungswerke und Preise.** Damit wird den Kunden, welche die durch die Rechtsprechung des BGH entstandenen Optionen nutzen möchten, ein entsprechender Ausgleich angeboten. Ein relativ kleiner Teil der Kunden haben bislang Ansprüche angemeldet.

Andererseits waren den Kunden der Sparkasse die Preise für eine umfassende, verlässliche und qualitativ hochwertige Dienstleistung bekannt. Die Dienstleistungen seitens der Sparkasse wurden erbracht und durch die Kunden entsprechend vergütet. Insofern standen Leistung und Gegenleistung jederzeit in einem angemessenen Verhältnis, so dass sich keine Veranlassung für eine einseitige Erstattung an alle Kunden, also auch diejenigen, die sich nicht auf die **formal** nicht rechtswirksamen Vereinbarungen berufen, ergibt.

Im Übrigen ergibt sich die Notwendigkeit, jeden Sachverhalt hinsichtlich möglicher weiterer Zustimmungen seitens der Kunden im Rahmen zwischenzeitlicher Geschäftsabschlüsse individuell zu betrachten.

Darüber hinaus ist für eine sinnvolle Erstattung ein Ende des Erstattungszeitraumes erforderlich. Dieser wird sich regelmäßig durch das dokumentierte Akzeptieren der Bedingungen und Preise seitens der Kunden ergeben. Auch die sich daraus ergebenden, sehr unterschiedlichen Erstattungszeiträume lassen eine pauschale Erstattung nicht sinnvoll erscheinen.

Mit jedem Kunden müssen neue AGB vereinbart werden.

Die Sparkasse hat allen Kunden gegenüber eingeräumt, dass gegebenenfalls seit April 2018 vorhandene Ansprüche nicht beeinträchtigt werden.

Keine pauschalen Berechnungen:

- Der Zeitraum muss klar sein. Dazu bedarf es einer Willenserklärung des Kunden (Zustimmung oder Ablehnung zu einem Stichtag).
- Es ist zu klären, ob es bereits individuelle Zustimmungen im Rahmen anderer Geschäfte gibt?
- Die meisten Kunden sind mit der Dienstleistung der Sparkasse zufrieden und stellen keine Ansprüche, da sie die Preise kannten und wussten, was sie dafür bekamen.

KAD-Text:

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

aktuelle Entwicklungen veranlassen uns, die bereits einigen Kunden avisierte Anpassung der Kontoführungspreise, welche derzeit teilweise keine Rechtsgrundlage haben, bis auf weiteres nicht vorzunehmen.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass gegebenenfalls seit April 2018 vorhandene Ansprüche unserer Kundinnen und Kunden dadurch nicht beeinträchtigt werden.

Alle Kundinnen und Kunden werden künftig individuell durch uns kontaktiert. Wir streben mit Ihnen allen in einem transparenten Verfahren eine rechtssichere Vereinbarung zu unseren AGB und Preisen an.

Aufgrund der Vielzahl der damit verbundenen Vorgänge kann dies längere Zeit in Anspruch nehmen. Wir bitten Sie hierfür um Verständnis und ein wenig Geduld.

Bei Fragen stehen Ihnen Ihre Beraterin oder Ihr Berater gern zur Verfügung.