

IFF e.V., Burchardstraße 22, D-20095 Hamburg

Finanzdienstleistungsreferate der
Verbraucherzentralen
Baden-Württemberg, Brandenburg, Bremen,
Hamburg, Hessen, Mecklenburg-
Vorpommern, Niedersachsen, Rheinland-
Pfalz, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen,
Arbeitsgemeinschaft der
Verbraucherverbände, Stiftung Warentest,
Redaktion FINANZtest

24. Februar 1998

IFF-Leistungen im Rahmen des Service-Vertrages

Infobrief 7/98

Vorfälligkeitsentschädigung: Neue Auseinandersetzungen mit den Banken

Sachverhalt

Die Auslegung der Vorfälligkeitsentschädigungsentscheidung des BGH durch die untergeordneten Instanzen droht nun doch zu Rückschritten in dieser Sache zu führen. In diesem Zusammenhang steht auch ein Schriftwechsel, den wir mit der Vereinsbank führen und dessen Inhalt sich aus dem angehängten Schreiben ergibt.

Schreiben Dr. Hübner, Vorstandsmitglied der Bayerischen Vereinsbank AG

Bayerische Vereinsbank AG
Abt. Kommunikation/Volkswirtschaft
Herrn Dr. Martin Hübner
Kardinal-Faulhaber-Str. 1

80333 München

Vorfälligkeitsentschädigung

259/UR/MJ
16. Januar 2004

Sehr geehrter Herr Dr. Hübner,

mit einem Schreiben vom 23.01.1998 antwortete uns Herr Brambs aus Ihrer Rechtsabteilung auf einen Brief, den wir am 17.07.1997 an Sie gerichtet hatten. Folgender Passus des Schreibens kann von uns kaum anders verstanden werden, als daß Sie uns un-

terstellen, daß wir anerkanntermaßen falsch rechnen würden und dies auch die Verbraucherzentralen so sähen:

„... liegen unserer Behauptung, viele Verbraucherschutzverbände gäben die Berechnungen des IFF - wenn überhaupt - nur noch mit dem Hinweis 'rechtlich kaum durchsetzbar' weiter, häufig gemachte Erfahrungen zugrunde. Dem Rechtsunterzeichner sind Fälle bekannt, in denen sich die Verbraucherzentralen bzw. Verbraucherschutzverbände von Baden-Württemberg, Berlin, und Hamburg in diesem Sinne geäußert haben. Natürlich ist es ohne weiteres möglich, daß es sich dabei jeweils um die persönliche Ansicht des Sachbearbeiters und nicht um die Auffassung der für diesen Bereich Verantwortlichen des betreffenden Verbraucherschutzverbandes handelte.“

Meinungsverschiedenheiten über Rechtsauslegungen zwischen uns und Anbietern von Finanzdienstleistungen haben Tradition, wobei wir rückblickend sagen können, daß dabei die Rechtsprechung keineswegs überwiegend die Auffassungen der Anbieterseite vertreten hätte. Daß Sie Ihre Ansicht aber gleich für feststehend und objektiv halten und dabei uns auch noch diffamieren müssen, ist einfach schlechter Stil und macht deutlich, welche Auffassung zur Verbraucherfreundlichkeit Ihrer Bank im Alltag (und nicht in abstrakten Erklärungen und der Werbung) vorzufinden sind und offensichtlich vom Vorstand auch toleriert werden.

Nicht nur schlechter Stil sondern diffamierend ist es dagegen, wenn Sie öffentlich nachweisbar falsche Behauptungen über uns aufstellen, die geeignet sind, unseren Kredit zu gefährden. So etwas ist schon ohne den Nachweis der Richtigkeit nicht zulässig. Um so peinlicher finden wir es, wenn Sie erst von uns nach Recherche bei den angeblichen Informanten die Aufklärung abwarten.

Die Behauptungen sind nämlich schlichtweg falsch. Wir befinden uns seit Jahren mit den Verbraucherzentralen in einem fachlichen Diskurs zum Thema Vorfälligkeitsentschädigung und werden von diesen als Berater und im Rechenservice genutzt. Daß die Verbraucherzentralen uns dabei teilweise sogar vorwerfen, wir würden zu „bankenfremdlich“ rechnen, ist nur einer der für Sie sicherlich interessanten Aspekte, die Sie den beiliegenden Schreiben der Verbraucherzentralen Hamburg, Berlin und Baden-Württemberg entnehmen können.

Vielleicht sollten Sie aber auch im eigenen Verbund die Einschätzungen koordinieren. Einerseits unterstellt uns Ihre Rechtsabteilung, fachlich und juristisch inkompetent zu sein, andererseits führen wir Gespräche mit Personen in Ihrem Verbund (Bayerische Hypo; Vereinsbank Hamburg), über mögliche gemeinsame Projekte im Bereich der Mittelstandsfinanzierung sowie bzgl. der Kundenfreundlichkeit von Finanzierungsberatungen für Bauwillige.

Wir selbst verstehen uns als Mittler zwischen Verbrauchern und Produkthanbietern und sind aus diesem Grund auch zu konstruktiven Gesprächen mit Banken und Versicherungen bereit, solange diese dem Zweck der Verbesserung von Finanzdienstleistungsprodukten dienen (vgl. Broschüre in der Anlage). Aus diesem Grund würden wir uns auch freuen, Sie als Teilnehmer eines von uns geplanten Experten-Workshops für Banken und Verbraucherzentralen zum Thema Vorfälligkeitsentschädigung vor dem Hintergrund der BGH-Entscheidungen begrüßen zu dürfen. Nähere Informationen werden Ihnen in Kürze zugehen.

Im Sinne unseres Ansatzes werden wir uns aber auch zukünftig dazu verstehen, gerade gegenüber pauschaler Diffamierung Verbraucherstandpunkte aktiv und offensiv zu vertreten. Daß dies der Kommunikation mit Banken und Versicherungen nicht schaden muß, zeigen einige neuere Ansätze, bei denen einige Anbieter Chancen in einer Zu-

sammenarbeit mit uns sehen, um Ihre eigenen Bestrebungen in Richtung Kundenorientierung nicht nur aus der eigenen Einschätzung sondern aus einer in der Arbeit mit Verbrauchern erprobten Sichtweise zu gestalten.

Abschließend möchten wir Sie darauf hinweisen, daß wir dieses Brief im Rahmen unserer Servicevereinbarung in Kopie an die Verbraucherzentralen senden werden.

Mit freundlichen Grüßen

INSTITUT FÜR FINANZDIENSTLEISTUNGEN e.V. (IFF)

Udo Reifner
Direktor

Martin Jung
Geschäftsführer