

# WIE BANKEN KUNDEN ZUR KASSE BITTEN

Mit undurchsichtigen Klauseln versuchen viele Banken von ihren Kunden Gebühren für Leistungen zu verlangen, **die nichts kosten dürfen**. Wer sich dagegen wehrt, kann Geld zurückfordern. Anwältin Heidrun Jakobs erklärt, wie Sie zu Ihrem Recht kommen – und hat mit SUPERillu die wichtigsten Urteile zusammengestellt

**E**in Besuch bei der Bank kann teuer werden, denn einige Banken verlangen für vieles Extragebühren: ob für einen verbummelten Kontoauszug, der nachbestellt werden muss, für die Sperre des Onlinebankings oder mitunter sogar für eine Auskunft. Doch oft dürfen sie das gar nicht. Und dann können Kunden ihr Geld zurückverlangen.

Wer unsicher ist: Alle Gebühren müssen im **Preis- und Leistungs-**

**verzeichnis** aufgelistet sein. Dieses liegt entweder direkt in der Filiale aus oder steht im Internet als Download bereit. Rechtsanwältin Heidrun Jakobs kennt die Tricks der Banken und



**Anwältin Heidrun Jakobs hat schon viele Klagen gegen Banken gewonnen**

hat uns bei der Zusammenstellung der unzulässigen Bankgebühren fachlich beraten. Die Anwältin für Bank- und Verbraucherschutzrecht: „Banken nutzen es aus, dass sich die Kunden nicht wehren.“

**Beispiele.** Schreibt eine Bank in ihr Preis- und Leistungsverzeichnis das Stichwort „Nachforschungsauftrag“ ist das nicht konkret genug. Denn die Bank darf nur dann Gebühren verlangen, wenn der Kunde z.B. einen Kontoauszug verloren und nachbestellt hat. Hat die Bank hingegen einen Fehler gemacht und geht dem nach, darf es den Kunden nichts kosten. Auch die Bearbeitung und Berechnung eines Kredits sollte auf jeden Fall kostenlos sein. „Das Institut darf dafür nichts verlangen, da es in seinem eigenen Interesse liegt, den



**„Wir wollen unser Geld zurück und kämpfen für unser Recht“**

**Monika und Dieter Mätzold aus Leipzig-Gohlis haben 522 Euro Gebühren an die Commerzbank bezahlt**

**Wehren sich.** Das Rentner-Ehepaar aus Sachsen hatte gleich doppelt Pech. Zum einen hat ihnen die Commerzbank insgesamt 285 Euro Gebühren für die Überziehungen des Dispokredits berechnet – zusätzlich zu den üblichen Zinsen. Zum anderen mussten sie 237 Euro Bearbeitungsgebühr für einen Kredit bezahlen, was von mehreren Oberlandesgerichten als unzulässig eingestuft wird. Nach langem Hin und Her hat die Commerzbank Ehepaar Mätzold dann 100 Euro der Überziehungsgebühren erstattet. „185 Euro stehen noch aus“, sagt Monika Mätzold. Und von der Bearbeitungsgebühr haben sie noch keinen Cent gesehen – hierzu wollte sich die Commerzbank gegenüber SUPERillu nicht äußern. Aufgaben wollen Mätzolds nicht: „Für uns ist das sehr viel Geld.“

Kredit zu verkaufen“, so Anwältin Heidrun Jakobs.

**Verjährung.** Selbst wenn die Abbuchung der unzulässigen Gebühr schon längere Zeit zurückliegt, kann der Kunde das Geld zurückfordern. Das Argument der Verjährung zählt meist nicht. Denn verjährt ist ein Anspruch erst nach drei Jahren. Und die Frist fängt erst dann an zu laufen, wenn der Kunde davon erfährt, dass die Gebühr nicht rechtens war.


**Was also tun?** Jakobs rät, die Bank auf ihren Fehler aufmerksam zu machen. Am besten schriftlich und samt Hinweis auf das in der Tabelle (rechts) stehende Urteil. „Reagiert die Bank nicht, muss man meist mit einem Anwalt drohen und klagen“, sagt Jakobs. Bei den Urteilen müsse man jedoch beachten, dass diese immer nur Einzelfallentscheidungen seien und kein Gesetz darstellten, an das sich eine Bank halten muss. Es kann also sein, dass die Zahlung abgelehnt wird, weil sich der darin behandelte Fall nicht mit dem eigenen deckt, selbst wenn es eine Entscheidung des Bundesgerichtshofes (BGH) ist. „Je mehr Kunden sich jedoch beschweren, desto schneller gibt es Geld zurück“, rät Jakobs. Denn oft wollen die Banken nicht, dass ihr Verhalten ein schlechtes Licht auf sie wirft. Und bevor andere Kunden davon erfahren, sehen sie ihren Fehler dann lieber ein.

**Hilfe.** Will die Bank nicht zahlen, kann man auch die kostenlose Hilfe von Ombudsmännern in Anspruch nehmen, die versuchen, eine Einigung herbeizuführen. Z.B.: Ekkehard Bombe, ehem. Präsident des LG Wiesbaden, oder Dr. Gerda Müller, ehem. Vorsitzende Richterin und Vizepräsidentin des BGH. Infos: [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de), Tel. 030/16 63 31 66.

[birgit.mueller@superillu.de](mailto:birgit.mueller@superillu.de)

# Haben Sie Ihrer Bank zu viele Gebühren gezahlt?

In dieser Tabelle erklären wir 28 Fälle, in denen Banken laut Gerichtsurteil keine Gebühren erheben durften

Gebühr für ...	Darum geht's	Urteil, Rechtsgrundlage
<b>GIROKONTO</b>		
Dauerauftrag	Daueraufträge erleichtern die Bezahlung monatlich gleichbleibender Rechnungen, z. B. der Miete. Für die Einrichtung darf die Bank Gebühren berechnen. Löscht die Bank den Dauerauftrag, weil der Kunde z. B. zum wiederholten Mal kein Geld auf dem Konto hat, darf nichts anfallen.	LG Meiningen, Az. 2 O 24/10 (5) LG Frankfurt a. M., Az. 2-02 O 199/07
Auskünfte	Ist der Kunde umgezogen und hat seine neue Adresse der Bank nicht mitgeteilt, muss diese anderweitig an die Daten kommen (um Briefe und Kontoauszüge zustellen zu können). Fallen dafür Kosten an, z. B. vom Einwohnermeldeamt, der Post etc., darf die Bank diese dem Kunden nicht in Rechnung stellen.	LG Zweibrücken, Az. 1 O 57/10 LG Dortmund, Az. 8 O 122/10
Lastschriftrückgabe (Rücklastschrift)	Verweigert die Bank die Einlösung von Lastschriften, Daueraufträgen oder Überweisungen, z. B. weil der Kunde nicht genügend Geld auf dem Konto hat, darf dies den Kunden nichts kosten. Auch kein Porto für die Benachrichtigung!	BGH, Az. XI ZR 5/97 BGH, Az. XI ZR 296/96 BGH, Az. XI ZR 154/04
Bargeld	Für Ein- oder Auszahlungen vom eigenen Konto in bar darf die Bank in der Regel keine Gebühr verlangen. Wer jedoch mehr als fünfmal im Monat Geld abhebt oder einzahlt, kann ab der sechsten Buchung zur Kasse gebeten werden. Für fremde Konten kann die Bank ab der ersten Buchung Gebühren verlangen.	BGH, Az. XI ZR 217/95 BGH, Az. XI ZR 80/93
Mahnung	Mahnt die Bank ihren Kunden per Post an, z. B. die nächste Rate seines Darlehensvertrages zu zahlen, darf sie keine Kosten für die Mahnung verlangen. Gleiches gilt für die Bearbeitung eines Mahnbescheids. Auch keine Portokosten!	OLG Koblenz, Az. 2 U 1352/10 LG Frankfurt a. M., Az. 2-12 O3 96/10
Zwangsauszug	Jeder Kunde hat das Recht, sich kostenlos über seine Kontobewegungen zu informieren. Wird der Kontoauszug dem Kunden zugeschickt, weil er ihn nicht regelmäßig am Automaten oder in der Filiale abholt, darf die Bank für die Zustellung keine Gebühren verlangen. Auch keine Portokosten!	LG Dortmund, Az. 8 O 533/09 LG Leipzig, Az. 8 O 2503/09
Nachforschungsauftrag	Die Bank muss bei einer Überweisung dafür sorgen, dass das Geld beim Empfänger ankommt. Kommt das Geld nicht an und die Bank forscht nach, wo es geblieben ist, gehört das zu den kostenlosen Pflichten einer Bank. Ist der Kunde selbst schuld daran, können Kosten für die Nachforschung anfallen. Aber nur, wenn dies explizit im Preis- und Leistungsverzeichnis aufgelistet ist.	LG Frankfurt/Main, Az. O 396/10 LG Düsseldorf, Az. 12 O 449/10
P-Konto	Seit Januar können Kunden sog. Pfändungsschutzkonten eröffnen. Die Bank darf dafür nicht mehr Kontoführungsgebühren verlangen, als für das bisherige Konto des Kunden. Diese Klauseln im Preis- und Leistungsverzeichnis sind unwirksam, Kunden können die überhöhten Kosten zurückfordern.	OLG Naumburg, Az. 10 U 5/11 OLG Thüringen, Az. 1 U 85/11 OLG Nürnberg, Az. 3 U 1585/11
Sperre Onlinebanking	Die Bank kann generell Gebühren für Onlinebankingsperren verlangen. Aber nur, wenn der Kunde dies von sich aus verlangt. Sperrt dagegen die Bank das Onlinebanking, muss dies kostenlos sein.	LG Landau, Az. 4 O 97/10
<b>KREDIT</b>		
Widerruf	Entscheidet sich ein Kunde am Ende doch gegen den bereits zugesagten Kredit der Bank, darf ihn dies nichts kosten. Springt ein Kunde in der letzten Sekunde ab, gehört das zu den üblichen Risiken jeder Geschäftstätigkeit.	LG Frankfurt a. M., Az. 2-02 O 199/07
Ablösung	Lässt ein Kunde seinen Kredit durch eine andere Bank ablösen, darf die bisherige Bank keine Gebühren für die reine Bearbeitung und Abwicklung des Kredites verlangen. Eine Vorfälligkeitsentschädigung bei Krediten mit fest vereinbarten Zinssätzen kann dagegen immer anfallen.	LG Frankfurt a. M., Az. 2-21 O 12/10
Kreditkündigung	 Kündigt die Bank dem Kunden seinen Kredit, weil der Schuldner z. B. seine Raten nicht regelmäßig zurückzahlt, darf sie für diese Bearbeitung keine Gebühr verlangen.	LG Zweibrücken, Az. 1 O 57/10
Berechnung Vorfälligkeitsentschädigung	Wer vorzeitig aus einem Baudarlehen aussteigen will, muss der Bank für den entstandenen Zinsschaden eine Vorfälligkeitsentschädigung zahlen. Die Berechnung muss kostenlos sein, Banken verlangen dafür aber meist mehrere Hundert Euro. Auch dann darf die Berechnung nichts kosten, wenn sich der Kunde nur informieren will.	LG Berlin, Az. 15 O 342/10 LG Bamberg, Az. 10 452/09
Bearbeitung Vorfälligkeitsentschädigung	Für die Bearbeitung einer Vorfälligkeitsentschädigung darf die Bank nichts berechnen.	LG Bamberg, Az. 1 O 455/09 LG Dortmund, Az. 8 O 436/09
Darlehenskonto	Der Kredit wird zwar auf einem Darlehenskonto geführt, Gebühren wie beim Girokonto dürfen aber nicht anfallen. Das Darlehenskonto dient lediglich der Bank für die Abrechnung.	BGH, Az. XI ZR 388/10 LG Bamberg, Az. 1 O 497/09
Bearbeitungsgebühr für Darlehen	Die Bearbeitung von Darlehensanträgen liegt aber im Interesse einer Bank, da sie dadurch Zinseinkünfte hat. Für diese bankübliche Leistung darf keine Bearbeitungsgebühr verlangt werden.	OLG Frankfurt a. M., Az. 17 U 59/11, OLG Bamberg, Az. 3 U 78/10
<b>SICHERHEIT</b>		
Prüfung	Ein Darlehensnehmer übergibt der Bank seinen Kfz-Brief als Sicherheit für den Autokredit. Prüft daraufhin die Bank den Wert des Autos, darf sie dem Kunden keine Bearbeitungsgebühr in Rechnung stellen. Gleiches gilt für das Überprüfen eines Bürgen oder der Werthaltigkeit einer Grundschuld.	OLG Düsseldorf, Az. 1-6 U 17/09
Sicherheitenverwertung	Zahlt ein Darlehensnehmer seine Raten für den Kredit nicht zurück und verkauft die Bank deshalb z. B. das zur Sicherheit hinterlegte Grundstück, darf der Vorgang den Kunden nichts kosten.	LG Dortmund, Az. 8 O 533/09
Bankbürgschaft	Bürgt die Bank für ihren Kunden, z. B. für seinen Vermieter in Höhe der Mietkaution, kann sie diese unter Umständen zurückverlangen. Die Kündigung der Bürgschaft darf nichts kosten.	LG Dortmund, Az. 8 O 454/09

Auf der nächsten Seite geht die Tabelle weiter: Bitte blättern Sie um ►



Gebühr für ...	Darum geht's	Urteil, Rechtsgrundlage
<b>KARTEN UND SCHECKS</b>		
Ersatzkarte	Funktioniert die Girokontokarte nicht mehr und bestellt der Kontoinhaber eine neue, darf die Bank dafür keine Gebühr verlangen. Wenn der Kontoinhaber die Karte dagegen verloren hat und deshalb eine neue braucht, ist eine Ersatzkarten-Gebühr rechtmäßig. Aber nur, wenn die Gebühr im Preis- und Leistungsverzeichnis steht.	OLG Celle, Az. 13 U 186/99 OLG Koblenz, Az. 2 U 1352/10
Kartensperre	Sperrt die Bank eine Kontokarte, darf sie dafür keine Gebühr verlangen. Das kann der Fall sein, wenn der Kontoinhaber beispielsweise weiter einkauft, obwohl der Dispositionskredit schon überschritten ist.	LG Berlin, Az. 15 I 237/09 LG Düsseldorf, Az. 12 O 367/10
<b>WERTPAPIERE</b>		
Depotübertrag	Wer sein Depot samt Wertpapieren zu einer anderen Bank übertragen lassen will, darf von seiner alten Bank dafür nicht zur Kasse gebeten werden.	BGH, Az. XI ZR 49/04 BGH, Az. XI ZR 200/03
<b>ERBFALL</b>		
Abwicklung	Im Todesfall gehen die Konten des Erblassers auf die Erben über. Damit werden diese zum Kontoinhaber. Wollen die Erben das Konto auflösen oder auf sich umschreiben lassen, darf dies nichts kosten.	LG Dortmund, Az. 8 O 454/09
Sonderleistung	Schreibt eine Bank „Sonderleistungen bei der Bearbeitung von Nachlassfällen“ in ihr Preis- und Leistungsverzeichnis, ist nicht klar, wofür die Bank eigentlich Geld vom Kunden kassieren will. Die Klausel ist dann unwirksam.	LG Berlin, Az. 15 O 237/09
<b>ALLGEMEIN</b>		
Reklamation	Die Bank ist vertraglich verpflichtet, einer Reklamation nachzugehen. Im Zweifelsfall muss sie sogar beweisen, dass sie keinen Fehler gemacht hat. Beispiel: Eine Überweisung ist nicht angekommen und der Kunde reklamiert dies.	LG Dortmund, Az. 8 O 533/09 LG Düsseldorf, Az. 12 O 449/10
Telefonate	Führt der Berater im Auftrag des Kunden Telefonate, z. B. für eine Grundschuldbestellung mit dem Notar oder einer anderen Bank, darf sie keine Gebühren dafür verlangen. Gleiches gilt für ein Fax.	LG München, Az. 22 O 20825/05
Bearbeitung Schadensfall	Bearbeitet die Bank einen Schadensfall für den Kunden, den sie selbst verschuldet hat, darf sie keine Gebühren für die Bearbeitung oder den Schriftverkehr verlangen.	LG Dortmund, Az. 8 O 533/09
Erstattung von Auslagen	Bei allen Sparkassen steht die Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) unter dem Punkt 18, bei den Genossenschaftsbanken unter dem Punkt 12: Danach soll die Bank Auslagen verlangen dürfen, wenn sie für den Kunden tätig wird, z. B. Sicherheiten für einen Kredit bestellt. Das darf die Bank nicht, die Klausel ist intransparent. Am 8. Mai wird diese Klausel vor dem Bundesgerichtshof verhandelt.	OLG Nürnberg-Fürth, Az. 3 U 1606/10 OLG Bamberg, Az. 3 U 80/10



# Willkommen in den OSTarkaden

## Der beliebte Online-Marktplatz von SUPERillu

Nur im Internet unter:  
**www.ost-arkaden.de**  
 Bestellen Sie Ostprodukte, die jeder von früher kennt, unterhaltsame DEFA-Filme, AMIGA-Hits auf CD und als Download, Eintrittskarten oder exklusive Reisen. Die OSTarkaden haben rund um die Uhr geöffnet – bequemer geht's nicht. Viel Spaß beim Einkaufen!



- DVD-Shop
- Ostprodukte-Shop
- Musik-Shop
- Manufakturen-Shop
- Reisen-Shop
- Ticket-Shop