

SCHLECHTES ZEUGNIS FÜR SPARKASSEN

Hintergrundpapier zur Aktion am 28.01.2022

ZINSBERECHNUNG

Fehlerhafte Zinsanpassungsregeln aufgestellt und angewandt

In den derzeit strittigen Prämiensparverträgen ist eine variable Grundverzinsung vereinbart. Diese erfordert eine vertragliche Regelung, nach welchen konkreten Kriterien die Zinsen während der Vertragslaufzeit seitens des Kreditinstitutes angepasst werden können. Dies ist unterblieben. Oft stand in den betroffenen Sparverträgen nur: „Die Spareinlage wird variabel, z.Zt. mit ... % verzinst.“ Die anfängliche Grundverzinsung von beispielsweise 4 Prozent pro Jahr wurde im Zusammenhang mit der Niedrigzinsphase auf praktisch 0 Prozent gesenkt. 2018 ergaben erste rechnerische Überprüfungen der sächsischen Verbraucherschützer, dass den Sparern grundsätzlich zu wenig Zinsen gezahlt wurden. Der vom Bundesgerichtshof vorgegebene rechtliche Rahmen wurde nicht angewandt.

AKZEPTIEREN DER RECHTSPRECHUNG

Wider besseres Wissen wurden höchstrichterliche Urteile nicht umgesetzt

Seit 2004 gibt es höchstrichterliche Urteile zur Zinsanpassung: AZ.: XI ZR 140/03; AZ.: XI ZR 211/07; AZ. XI ZR 52/08; XI ZR 197/09, AZ.: XI ZR 508/15. Obwohl in diesen Verfahren die Rahmenbedingungen für eine ordnungsgemäße Zinsanpassung gesetzt wurden, wandten die Kreditinstitute diese im Laufe der weiteren Jahre unverständlichlicherweise nicht an. Regelmäßig wurde kein anerkannter, langfristiger Referenzzinssatz gewählt und auch der relative Zinsabstand nicht angewandt. Die Anpassungsintervalle wurden oft nicht eingehalten. Deshalb waren weitere Verfahren nötig. 2021 kamen dann drei weitere Urteile des Bundesgerichtshofs hinzu. Erfolgreich war die Verbraucherzentrale Sachsen mit der Musterfeststellungsklage gegen die Stadt- und Kreissparkasse Leipzig AZ.: XI ZR 234/20, gegen die Erzgebirgssparkasse XI ZR 461/20 und die Sparkasse Zwickau XI ZR 310/20. Selbst jetzt gehen die Sparkassen nicht aktiv auf ihre Kundschaft auf und tragen die Konsequenzen aus ihren Fehlern.

EHRlichkeit

Es wurde wiederholt behauptet, dass kein Zinsnachzahlungsanspruch besteht

Ende 2014 berichtete beispielsweise die Stiftung Warentest in Finanztest über einen konkreten Fall der Ostsächsischen Sparkasse Dresden und titelte „Banken müssen nachzahlen – Viele Sparverträge verstoßen gegen geltendes Recht“. Dies veranlasste die Geldinstitute jedoch nicht, ehrlich zu handeln. Kunden, die – zum großen Teil mit externen Sachverständigengutachten – konkrete Nachzahlungsansprüche geltend gemacht haben, erhielten als Antwort, dass sich das Kreditinstitut stets rechts- und vertragskonform verhalten habe und kein Grund für eine Neuabrechnung des Sparvertrages bestehen würde. Weiterhin wurde nicht selten irreführend behauptet, dass etwaige noch bestehende Ansprüche ganz oder teilweise verjährt seien.

TRANSPARENZ

Zinsberechnungen wurden grundsätzlich nicht offengelegt

Über Jahrzehnte haben Kreditinstitute in den strittigen Prämiensparverträgen eine Zinsanpassung vorgenommen, ohne diese näher bekannt zu geben. Damit war das Vorgehen für die Kunden nicht nachvollziehbar und intransparent. Das erforderliche Mindestmaß an Kalkulierbarkeit möglicher Zinsänderungen war nicht gegeben. Allein ein Preisaushang mit dem jeweils angewandten Zinssatz sollte der Transparenz Genüge tun. Folgerichtig stellte der Bundesgerichtshof am 06. Oktober 2021 fest: „Die Musterbeklagte hat sich das Recht zur Änderung nach Gutsherrenart durch Aushang im Schalterraum ausbedungen. Das ist unzulässig. Es müssen die Parameter, die zur Zinsanpassung führen, so genau angegeben werden, dass der Kunde sie nachvollziehen kann und der Erfolg der Zinsanpassungen anhand dieser Parameter auch kontrollieren kann. Dies kann er bei der vorliegenden Klausel eben nicht.“ Nachdem nun höchstrichterlich die Berechnungen mehrerer Sparkassen beanstandet wurden, machen betroffene Sparkassen ihre Fehler gegenüber der Kundschaft noch immer nicht transparent.

VERTRAUENSWÜRDIGKEIT

Nichtinformation und offensichtlich zu niedrige Auszahlungen

Prämiensparer*innen sind zumeist sicherheitsorientiert und oft langjährige Kunden des jeweiligen Kreditinstitutes. Eher selten sind sie Finanzexperten. Zumeist handelt es sich um Menschen mit kleinem bis mittlerem Vermögen, die mit dem Prämiensparvertrag etwas für ihre Altersvorsorge tun wollten. Sie haben darauf vertraut, dass ihnen seitens ihres Vertragspartners zu dem Produkt keine wichtigen Informationen vorenthalten, das geltende Recht eingehalten und die Zinsen immer richtig berechnet werden. Da es sich bei den Nachzahlungsansprüchen nicht nur um ein paar Cent, sondern oft um vierstellige Eurobeträge handelt, sind die Betroffenen über das Verhalten der jeweiligen Kreditinstitute tief enttäuscht und das Vertrauen ist verlorengegangen.

FAIRNESS

Nachzahlungsangebote zu gering – auf Zeitablauf gesetzt

Die Kreditinstitute gehen grundsätzlich nicht von sich aus auf ihre Kunden mit Nachzahlungsangeboten zu. Längst nicht jeder Betroffene ist aber in der Lage, selbst aktiv zu werden. Die Bereitschaft, für beide Seiten akzeptable Kompromisse anzubieten, ist auf Unternehmensebene kaum ausgeprägt. Wurden Vergleichsangebote unterbreitet, bot man Kunden anfangs etwa nur zehn Prozent, später dann circa 30 Prozent des von Sachverständigen ermittelten Nachzahlungsbetrages an. Eher die Ausnahme waren außergerichtliche Vergleichsangebote jenseits der 50 Prozent. Im Zusammenhang mit anhängigen Musterfeststellungsklagen und den diesbezüglich noch ausstehenden Entscheidungen wurde grundsätzlich nicht auf die Einrede der Verjährung verzichtet, sodass berechnete Ansprüche aufgrund der falschen Zinsberechnungen mittlerweile verjährt sind.

VERANTWORTUNGSÜBERNAHME

Fehler nicht anerkannt – für Konsequenzen nicht bereit

Vorstände und Verwaltungsräte tragen die Verantwortung für die Geschäftspolitik der jeweiligen Kreditinstitute. Wiederholt wurde an eine Reihe von ihnen appelliert, mit gutem Beispiel voranzugehen. Fehler im Umgang mit den Prämiensparverträgen wurden von diesen bisher jedoch nicht offen eingestanden. Keiner möchte dies als Erster tun. Die Verbände der Institute wirken bisher auch nicht darauf hin, dass ihre Mitglieder diese Verantwortung übernehmen. So besteht keine Bereitschaft, den eingeschlagenen Weg der Verweigerung zu verlassen.

SELBSTDARSTELLUNG

Der Schein trügt: Fair, freundlich, kundenorientiert und solide – so stellen sich Sparkassen gern dar

Neuerdings soll vor allem die gesellschaftliche Verantwortung der Sparkassen positiv herausgehoben werden. Wenn zigtausenden Prämiensparer*innen Zinsen vorenthalten werden, hat dies allerdings eine negative gesellschaftliche Relevanz. Gern wird in dieser Sache ausgeführt, dass man nicht selbst, sondern die anhaltende Niedrigzinsphase, die Europäische Zentralbank, eine vermeintlich veränderte Rechtslage und die Verbraucherschützer die kritische Situation hervorgerufen haben. Von Selbstkritik ist wenig zu hören. Die Statements lauten weiter: „Wir beraten seriös und fair. Das Vertrauensverhältnis zu unseren Kunden ist uns sehr wichtig. Wir tragen darüber hinaus enorme gesellschaftliche und wirtschaftliche Verantwortung für unsere Region.“ Dies zeugt von einer beeindruckenden Fähigkeit, sich positiver darzustellen, als die Realität an einzelnen Stellen ist.

AUSSITZ-QUALITÄTEN

Was lange währt, wird nicht immer gut

Seit rund 20 Jahren ist den Kreditinstituten das Thema Zinsanpassung bei variabel verzinsten Sparverträgen als Problem bekannt. Es wurde jedoch – offensichtlich in der Annahme, dass das Thema öffentlich weitgehend unbekannt bleibt – nicht aktiv angegangen. Nachdem das Geheimnis von Verbraucherschützern gelüftet war, tat sich wenig, wohl in der Hoffnung, dass sich das Problem größtenteils von allein löst. Gegenüber den betroffenen Verbrauchern wird diesbezüglich auf die Verjährung oder Verwirkung von Ansprüchen gesetzt. Auch, dass viele berührte Sparer*innen mittlerweile ein hohes Alter erreicht haben und deshalb nicht immer in der Lage sind, für ihr Recht noch lange zu streiten, wird vermutlich einkalkuliert. In gerichtlichen Auseinandersetzungen spielt der Zeitfaktor ebenfalls eine Rolle. Anträge auf Fristverlängerungen oder Terminverschiebungen gehören zur alltäglichen Prozesstaktik und verlängern so die Zeit bis zu einem rechtskräftigen Urteil.