

## Formulierungshilfe

### „Ombudsmannverfahren zur Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen gegen die Postbank“

---

- Die Formulierungshilfe entspricht in der Begründung unserer Rechtsauffassung, insbesondere was die Geltendmachung einer Pauschalentschädigung betrifft. Die Entscheidung diesbezüglich liegt letztlich im Ermessen des Bankenombudsmanns und es ist nicht sicher, dass die geltend gemachten Positionen so zugesprochen werden.
- Bitte beachten Sie bei Einreichen des Antrags jedenfalls die Vorgaben unter <https://bankenombudsmann.de/ombudsmannverfahren/schlichtungsantrag/> und nutzen das dort vorgesehene Formular „Schlichtungsantrag mit Versicherungsformular“.
- Alternativ zum Ombudsmannverfahren steht Ihnen der Zivilrechtsweg (Klage) offen. Diese Möglichkeit bleibt auch erhalten, wenn der Bankenombudsmann Ihnen die geltend gemachten Ansprüche nicht zuspricht. Wir empfehlen, sich im Klageverfahren durch eine/n Rechtsanwältin / Rechtsanwalt vertreten zu lassen.
- Für die hier geltend gemachten Ansprüche können unterschiedliche Verjährungsfristen greifen, je nach Verstoß zwischen 13 Monaten, 3 Jahren (Regelverjährungsfrist) bis zu 10 Jahren. Dies muss für jeden Einzelfall differenziert geprüft werden. In der Formulierungshilfe ist deshalb ein Abschnitt zur Verjährungsunterbrechung enthalten. Vorsorglich empfehlen wir, binnen 1 Jahres nach dem schädigenden Ereignis verjährungsunterbrechende Maßnahmen einzuleiten (z.B. Verzicht auf Verjährungseinrede seitens der Postbank, Bestätigung der Verjährungsunterbrechung durch Ombudsmann, Klageerhebung).

#### Folgende Angaben sind notwendig:

- Name und vollständige Anschrift des Antragsstellers (= betroffene:r Verbraucher:in)
- Konto bei der Postbank
- IBAN
- Antragsgegnerin:  
Postbank – eine Niederlassung der Deutsche Bank AG  
Bundeskanzlerplatz 6  
53113 Bonn

## **Hinweis:**

Die folgenden Formulierungen stellen einen Rahmen für den Antrag dar. Formulieren Sie selber so detailliert wie möglich die Umstände Ihres konkreten Einzelfalls!

### **1. Antragsziel / Angaben zur Streitigkeit:**

Schadensersatz / Entschädigung wegen Rechtsverstößen und nicht ordnungsgemäß erbrachter Leistungen aus dem Kontovertrag

### **2. Begründung / Schilderung der Streitigkeit:**

→ **Zutreffendes bitte ankreuzen / nicht Zutreffendes streichen  
bzw. nur die auf Ihren Fall zutreffenden Abschnitte für das Online-Formular des  
Bankenombudsmanns übernehmen**

Die Kenntnis über die bei der Postbank eingetretenen und über Monate hinweg bestehenden massiven Probleme bei der Kontoführung wird grundsätzlich mit Blick auf die vielfachen Presseberichte sowie die Bestellung eines Sonderbeauftragten durch die BaFin als bekannt vorausgesetzt.

Mit der Geltendmachung der hier benannten Ansprüche beziehe ich mich auf

- Rechtsverstöße, insb. Pfändungsschutzvorschriften gem. § 899ff ZPO und/oder
- nicht ordnungsgemäß erbrachte Leistungen aus dem Kontovertrag, §§ 675ff. BGB sowie
- Verstöße gegen den [Code of Conduct der Deutschen Bank](#) (insb. „treating clients fairly“)

In öffentlichen Verlautbarungen und im „Antrag auf Schadensersatz“ unter

<https://www.postbank.de/privatkunden/services/pfaendung-antrag-schadensersatz.html>

hat die Deutsche Bank eine pauschale Entschädigung für die massiven Beeinträchtigungen, die allein durch dortiges Verschulden eingetreten sind, abgelehnt. Ausdrücklich steht dort

*„Beachten Sie bitte, dass Ihre eigene Arbeitszeit für die Bearbeitung oder Abwehr der Schäden nicht erstattet wird.“*

Dies erscheint im Ergebnis grob unbillig.

Das Vertragsverhältnis zur Kontoführung ist seit jeher von besonderem Vertrauen geprägt, das hier durch das Vorgehen der Postbank erheblich erschüttert wurde.

Die Geschäftsführung der Postbank hat es nicht nur versäumt, durch ordnungsgemäße organisatorische Vorkehrungen die massiven Probleme zu vermeiden. Sondern es ist ihr auch in der technischen Umsetzung, Erreichbarkeit für mich als Kunden und Behebung der Gesetzes- und Vertragsverstöße nicht gelungen, die Probleme in zumutbarer Zeit, geschweige denn unverzüglich zu lösen.

In der Folge wurde mir unrechtmäßig die Verfügbarkeit meines Kontoguthabens vorenthalten, was mich in meiner Vertrags- und Lebensführung wie folgt erheblich beeinträchtigt sowie zu erheblichem Aufwand meinerseits für Klärungsversuche geführt hat:

**a)** Ich habe für mein o.g. Girokonto am \_\_\_\_\_ [*Datum des Umwandlungsverlangens*] die **Umwandlung in ein Pfändungsschutzkonto verlangt**. Ich habe die Umwandlung persönlich/schriftlich [*nicht Zutreffendes streichen*] gegenüber der Postbank erklärt/ in der Filiale eingereicht. Für das Konto liegt eine Kontopfändung \_\_\_\_\_ [*Aktenzeichen der Pfändungsmaßnahme angeben*] vor. Die Postbank war verpflichtet, mir spätestens am vierten Geschäftstag nach Umwandlungsverlangen den gesetzlichen Grundfreibetrag in Höhe von aktuell **1.410 Euro** zur Verfügung zu stellen, § 850k Abs. 2 i.V.m § 899 Abs. 1 ZPO. Tatsächlich konnte ich erst ab dem \_\_\_\_\_ [*Datum der ersten Verfügbarkeit*] über den Freibetrag verfügen.

**b)** Ich habe bei der Postbank am \_\_\_\_\_ [*Datum der Vorlage der Bescheinigung*] eine **P-Konto-Bescheinigung** (Nachweis über Erhöhungsbeträge gem. § 903 ZPO) von \_\_\_\_\_ [*Aussteller der Bescheinigung*] **vorgelegt**. Ich habe die Bescheinigung

- in der Filiale \_\_\_\_\_ (*Adresse*) gem. beigefügter Bestätigung (*falls vorliegend*) abgegeben
- nach Aufforderung der Filiale \_\_\_\_\_ (*Adresse*) per Mail/ Brief/ Fax an die zentrale Pfändungsabteilung geschickt [*nicht Zutreffendes streichen*]
- anderweitig übermittelt: \_\_\_\_\_ (*Angabe zum Übermittlungsweg*)

Gem. § 903 Abs. 1 ZPO gelten die bescheinigten Beträge mit Vorlage der Bescheinigung als nicht von der Pfändung erfasst. Gem. § 903 Abs. 4 ZPO hat die Postbank die vorgelegte Bescheinigung ab dem zweiten auf die Vorlage der Bescheinigung folgenden Geschäftstag zu beachten. Der Freibetrag gem. Bescheinigung beträgt \_\_\_\_\_ (Gesamtbetrag laut Bescheinigung) Euro (**freizugebender Betrag**). Tatsächlich konnte ich erst ab dem \_\_\_\_\_ [*Datum der ersten Verfügbarkeit*] über den erhöhten Freibetrag verfügen.

**c)** Die auf meinem Konto zuvor vorhandene **Pfändung** seitens \_\_\_\_\_ [*ursprünglich pfändende/r Gläubiger/in*] wurde

- o gem. in Kopie beiliegender Entscheidung vom \_\_\_\_\_ [*Datum der Entscheidung*] **aufgehoben** und der Postbank mitgeteilt

**oder**

- o mit am \_\_\_\_\_ [*Buchungsdatum der erledigenden Zahlung*] durchgeführten Zahlungsauftrag **erledigt**.

Mein Konto blieb aber weiterhin für alle Verfügungen gesperrt. Ich konnte erst ab dem \_\_\_\_\_ [*Datum der ersten Verfügbarkeit*] wieder über mein Kontoguthaben verfügen.

**d)** Mein bereits zuvor seit dem \_\_\_\_\_ [*Datum der Einrichtung des P-Kontos*] eingerichtetes und nutzbares **P-Konto** (z.B. auch im Insolvenzverfahren, § 36 InsO) war seit dem \_\_\_\_\_ [*Sperr-Datum*] für alle Verfügungen **gesperrt** entgegen § 899 ZPO. Ich konnte erst ab dem \_\_\_\_\_ [*Datum der ersten Verfügbarkeit*] wieder über mein Kontoguthaben verfügen.

**e)** Das auf meinem Konto bestehende **Guthaben war deutlich höher als der Pfändungsbetrag**. Dennoch konnte ich seit dem \_\_\_\_\_ [*Sperr-Datum*] bis zum \_\_\_\_\_ [*Datum der ersten Verfügbarkeit*] über keinerlei Guthaben mehr verfügen. Dies widerspricht z.B. der Rechtsprechung des OLG Rostock (Urteil v. 17.1.2002, Az. 1 U 33/00): "*Wird dem kontoführenden Kreditinstitut aufgrund einer Pfändungs- und Überweisungsverfügung untersagt, bis zur Höhe des Schuldbetrags an den Inhaber des Sparkontos zu zahlen, begeht dieses eine Pflichtverletzung gegenüber dem Kontoinhaber, wenn sie das Konto zur Gänze sperrt und auch die Auszahlung des den arretierten Betrag übersteigenden Guthabens verweigert.*"

**f)** Ich habe am \_\_\_\_\_ [*Datum des Zahlungsauftrags*] einen **Zahlungsauftrag zur Erledigung der Pfändung** erteilt. Dieser wurde jedoch entgegen § 675o BGB **nicht / erst am** \_\_\_\_\_ [*Datum der Ausführung*] **ausgeführt 675o BGB**, so dass mein Konto gesperrt blieb und ich nicht über mein Guthaben verfügen konnte. Ich konnte erst ab dem \_\_\_\_\_ [*Datum der ersten Verfügbarkeit*] wieder über mein Kontoguthaben verfügen.

Ich habe folgende Klärungs-Versuche unternommen, um die Postbank dazu zu bewegen, mir mein gesetzlich geschütztes Kontoguthaben entsprechend zur Verfügung zu stellen, damit ich dringende Zahlungen durchführen kann:

**Vorsprache in der Filiale** \_\_\_\_\_ [Adresse einfügen] am \_\_\_\_\_ [Datum] mit dem Ergebnis \_\_\_\_\_ [Antwort / Reaktion der Filialmitarbeiter]

**Anrufe bei der Hotline** am \_\_\_\_\_ [Daten der Anrufe, z.B. aus gespeicherter Anrufliste Ihres Telefons]. Dabei habe ich ca. \_\_\_\_\_ Minuten in der Warteschleife verbracht und nur bei \_\_\_\_ [Anzahl der tatsächlich verbundenen Gespräche] Gelegenheiten Mitarbeiter der Postbank erreicht mit dem Ergebnis \_\_\_\_\_ [Antwort / Reaktion der Hotline-Mitarbeiter].

**schriftliche Aufforderung** mit E-Mail / Brief vom \_\_\_\_\_ [Datum Schreiben] mit dem Ergebnis \_\_\_\_\_ [Antwort / Reaktion]

Für diesen gesamten Aufwand von mindestens \_\_\_\_\_ [Anzahl eingesetzter Stunden] Stunden kann ich (außer Einzelpositionen für Porto / Telefonkosten / Fahrtkosten) einen Schadensbeleg wie von der Postbank gefordert nicht beibringen. Jedoch hat die gesamte, allein durch die Postbank verschuldete Situation, meine Lebensführung massiv beeinträchtigt.

Durch die nicht ausgeführten Zahlungsaufträge / nicht möglichen fristgerechten Zahlungen kam es außerdem zu stark belastenden Störungen im Vertragsverhältnis, die u.U. auch zukünftig für mich noch nachteilige Folgen haben können:

- Vermieter (Kündigung des Mietverhältnisses drohte)
- Energieversorger
- ....

Auch mein soziales Umfeld hat durch die von mir nicht verschuldete Situation gelitten. Dadurch, dass ich wie oben geschildert nicht über mein Kontoguthaben verfügen konnte, bin ich in existentielle Nöte geraten:

Bei dem Konto handelt es sich um das einzige nutzbare Konto, auf das mein gesamtes Einkommen fließt.

Auf dem Konto gehen auch Leistungen für weitere Haushaltsmitglieder ein, die in der Folge ebenfalls nicht über dieses Einkommen verfügen konnten.

Meinen Lebensunterhalt (Einkauf von Lebensmitteln, Medikamenten, Teilhabe an sozialen Aktivitäten etc.) konnte ich für diesen Zeitraum nur bestreiten mit Hilfe von

- geliehenem Geld von Familie/Freunden
- beantragter Sozialhilfe, obwohl ich über regelmäßiges Einkommen verfüge
- Sachbezug / Sonstiges

In diesem Zeitraum kam es außerdem zu Rücklastschriften, Daueraufträge wurden nicht ausgeführt, Bargeldabhebungen etc. waren mir nicht möglich. Obwohl mir mein Konto nicht zur Verfügung stand, wurden Kontoführungsentgelte abgebucht.

Ich beantrage deshalb, meine Ansprüche im Hinblick auf jegliche mögliche Rechtsgrundlage, insb. § 280 BGB, zu prüfen und mir angemessenen Schadensersatz nach Ermessen / Schätzung gem. § 287 ZPO (analog) zuzusprechen, mindestens in Höhe von:

\_\_\_\_\_ Euro [**Zeitaufwand** in Stunden x geltend gemachter Stundensatz, z.B. gesetzlicher Mindestlohn i.H.v. aktuell 12,41 Euro]

\_\_\_\_\_ Euro [**pauschale Entschädigung** pro angefangenem Monat der Kontostörung, z.B. 50 Euro]

sowie der Postbank aufzugeben, für den gesamten Zeitraum der oben beschriebenen Leistungsstörung erfolgte **Entgelte für Rücklastschriften** sowie **Kontoführungsentgelte** wieder gut zu schreiben.

Zugleich bitte ich um Bestätigung, dass das Verfahren verjährungsunterbrechende Wirkung hat.

Hilfsweise Aufforderung an die Antragsgegnerin, hier ausdrücklich den **Verzicht auf die Verjährungseinrede** zu erklären.

-----

### **3. Fügen Sie dem Antrag - soweit vorhanden - in Kopie bei:**

- Kontoauszüge für den betreffenden Zeitraum als Beleg für Entgeltbuchungen und Kontobewegungen
- Pfändungs- und Überweisungsbeschluss Kontopfändung
- P-Konto-Bescheinigung
- Nachweis über Vorlage der Bescheinigung
- Auflistung der Kontaktaufnahmeversuche (persönlich/telefonisch/schriftlich), beginnend mit dem Erstanliegen (Umwandlung, Einreichen der Bescheinigung etc.)
- Mitteilungen seitens Postbank vom ... (Bearbeitungszeit etc.)

Weiteres auf Aufforderung durch den Bankenombudsmann.

Verbraucherzentrale NRW, Stand: Januar 2024

### **So verwenden Sie die Formulierungshilfe**

1. Kopieren Sie den Text in ein Textverarbeitungsprogramm (Microsoft Word, Open Office, etc.).
2. Ergänzen Sie ihn mit Ihren Absenderangaben, der Anschrift des Ombudsmanns, sowie mit den sonstigen erforderlichen Angaben und löschen Sie alle nicht zutreffenden Abschnitte.
3. Verwenden Sie möglichst das vorgegebene Formular des Bankenombudsmanns bzw. übertragen Ihren Text in das dortige Online-Formular