

Die privaten Banken informieren

Fragen
und
Antworten

DER OMBUDSMANN DER PRIVATEN BANKEN

Kompetent, unbürokratisch und unabhängig

Wer kann sich an den Ombudsmann wenden?

Jeder Privatkunde kann sich zur Klärung einer Meinungsverschiedenheit mit seiner Bank an den Ombudsmann¹ wenden. Geht es um eine Streitigkeit, die in den Anwendungsbereich der Vorschriften über Zahlungsdienste (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches) fällt, steht der Ombudsmann auch Unternehmen und Selbstständigen zur Verfügung.

Welche Banken sind dem Verfahren angeschlossen?

Das Ombudsmannverfahren gilt für private Banken. Eine aktuelle Liste der Banken, die teilnehmen, finden Sie unter www.bankenombudsmann.de. Sparkassen, Genossenschafts-

1) Unabhängig davon, ob der Bankenverband Schlichter oder Schlichterinnen bestellt, wird aus Gründen der Vereinfachung einheitlich der Begriff „Ombudsmann“ verwendet.



banken und öffentliche Banken haben eigene Streit-schlichtungssysteme. Sie sind daher dem Verfahren des Bankenverbandes nicht angeschlossen.

Wer sind die Ombudsleute der privaten Banken?

Die Ombudsleute sind ehemalige hohe Richter sowie Ministerialbeamte. Sie werden nach Konsultation der Verbraucherseite durch den Vorstand des Bankenverbandes zu Ombudsleuten bestellt. Die Lebensläufe der Ombudsleute können unter www.bankenombudsmann.de abgerufen werden.

Was muss ein Kunde tun?

Wenn ein Kunde meint, durch das Verhalten seiner Bank einen Nachteil erlitten zu haben, kann er sich schriftlich an den Ombudsmann wenden. Die Beschwerde ist an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken, Postfach 04 03 07, 10062 Berlin zu richten. Der Kunde muss den Sachverhalt schildern und seine Ansprüche benennen – möglichst auch der Höhe nach – und Kopien der notwendigen Unterlagen beifügen.

Wie läuft das Verfahren ab?

Die Kundenbeschwerdestelle prüft die vom Kunden eingereichten Unterlagen und bittet ihn, soweit er-

forderlich, um ergänzende Informationen. Hält die Kundenbeschwerdestelle die Beschwerde für unzulässig, legt sie diese dem Ombudsmann zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn die Angelegenheit bereits bei einem Gericht anhängig ist oder keine Kunde-Bank-Beziehung besteht. Ansonsten wird die Stellungnahme der betroffenen Bank eingeholt. Hilft die Bank der Beschwerde nicht ab, wird sie dem Ombudsmann vorgelegt. Dieser leitet seine Entscheidung den Parteien unmittelbar zu. Eine Überprüfung des Schlichtungsspruches ist im Rahmen des Verfahrens nicht möglich.

Wie hilft der Ombudsmann bei einem „Girokonto für jedermann“?

Für den Fall, dass eine Bank dem Kunden die Einrichtung oder Fortführung eines Girokontos – zumindest auf Guthabenbasis – verweigert, überprüft der Ombudsmann, ob die Bank die Empfehlung zum „Girokonto für jedermann“ beachtet hat. Hierfür kann der Kunde auf das Beschwerdeformular des Zentralen Kreditausschusses unter www.zka.de zurückgreifen.

Wann kann eine Schlichtung nicht stattfinden?

Der Ombudsmann entscheidet am Ende eines Verfahrens über einen konkreten Rechtsanspruch des Kunden. Er ist allerdings weder Rechtsberater noch Schuldnerberater. Außerdem führt er auch nicht die Aufsicht über Banken. Kommt der Ombudsmann zu dem Ergebnis, dass er Zeugen hören müsste, um einen streitigen Sachverhalt zu klären, kann keine Schlichtung erfolgen. Eine Schlichtung findet auch dann nicht statt, wenn sich bereits ein Gericht oder eine andere außergerichtliche Schlichtungsstelle mit dem Vorgang beschäftigt hat.

Welche Wirkung hat der Schlichtungsspruch?

Der Schlichtungsspruch ist für die Bank bindend, wenn der zwischen Bank und Kunde streitige Betrag (Streitwert) 5.000 € nicht übersteigt. Dies gilt jedoch nicht für den Kunden. Ist er mit der Entscheidung des Ombudsmannes nicht einverstanden, kann er auch nach einem Schlichtungsspruch sein Anliegen vor Gericht weiterverfolgen.

Was kostet das Ombudsmannverfahren?

Das Ombudsmannverfahren ist für den Kunden unentgeltlich; er hat nur seine eigenen Kosten (z. B. Porto oder Telefon) zu tragen.

Wo sind Verfahrensgang und Zulässigkeitsvoraussetzungen geregelt?

Verfahrensgang und Zulässigkeitsvoraussetzungen sind in der „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“ geregelt. Die Verfahrensordnung kann auch unter www.bankenombudsmann.de abgerufen werden.





Welche Vorteile hat das Verfahren für die Kunden?

Das Verfahren ist für den Kunden ohne Risiko und unentgeltlich. Die Ombudsleute sind unabhängig. Alle Kundenbeschwerden werden vertraulich behandelt. Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens gilt die Verjährung für die Ansprüche des Kunden als gehemmt. Ferner gibt es für Schlichtungssprüche bis zu einem Streitwert von 5.000 € eine Bindungswirkung für die Banken.

Weiterführende Informationen zum Thema stehen im Internet bereit unter:

- **www.bankenombudsmann.de**
Internetseite des Ombudsmannverfahrens der privaten Banken
- **www.bankenverband.de**
Homepage des Bankenverbandes
- **www.infos-finanzen.de**
Verbraucherportal der privaten Banken

So erreichen Sie den Ombudsmann der privaten Banken:



Per Post

Bundesverband deutscher Banken
Kundenbeschwerdestelle
Postfach 040307, 10062 Berlin



Per Fax

(030) 16 63 - 31 69



Per Telefon

(030) 16 63 - 31 66



Per E-Mail

ombudsmann@bdb.de



Im Internet

www.bankenombudsmann.de



Stand April 2010.