

DER OMBUDSMANN DER PRIVATEN BANKEN

Ein faires Angebot für den Kunden

Berlin, Januar 2006

WAS HEISST „OMBUDSMANN“?

Der Ombudsmann ist ein unabhängiger und neutraler Schlichter.

WER IST DER OMBUDSMANN DER PRIVATEN BANKEN?

Nach Konsultation der Verbraucherseite wurden zum Ombudsmann der privaten Banken berufen:

Ekkehard Bombe, zuvor richterliches Mitglied am Staatsgerichtshof des Landes Hessen sowie Präsident des Landgerichts Wiesbaden; Peter Gass, zuvor Ministerialdirigent im Bundesministerium für Justiz; Horst-Diether Hensen, vormals Vizepräsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts Hamburg; Dr. iur. Gerhart Kreft, ehemaliger Vorsitzender Richter am Bundesgerichtshof sowie Werner Weiß, ehemals Ministerialdirigent im Bayerischen Staatsministerium der Justiz. Die Zuständigkeit des Ombudsmanns für Beschwerden richtet sich nach dem Geschäftsverteilungsplan, den der Vorstand des Bundesverbands deutscher Banken im Einvernehmen mit den berufenen Personen festgelegt hat.

WELCHE BANKEN SIND DEM VERFAHREN ANGESCHLOSSEN?

Das Ombudsmannverfahren gilt nur für private Banken. Sparkassen, Genossenschaftsbanken und öffentliche Banken sind nicht angeschlossen.

WER KANN SICH AN DEN OMBUDSMANN WENDEN?

Jeder Privatkunde kann sich an den Ombudsmann wenden. Geht es um eine Streitigkeit aus der Anwendung des Überweisungsrechts oder wegen des Missbrauchs einer

Zahlungskarte, steht der Ombudsmann aber auch Unternehmen und Selbstständigen zur Verfügung.

WAS KOSTET DAS OMBUDSMANNVERFAHREN?

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

WANN KANN DER OMBUDSMANN ANGERUFEN WERDEN?

Wenn der Kunde meint, durch das Verhalten seiner Bank einen Nachteil erlitten zu haben, kann er den streitigen Vorgang dem Ombudsmann vorlegen. Dies gilt auch, wenn sich ein Verbraucher darüber beschwert, dass eine Bank ihm kein Girokonto – zumindest auf Guthabenbasis – einrichtet. Allerdings sind einige Fälle von dem Verfahren ausgenommen. Eine Schlichtung durch den Ombudsmann findet zum Beispiel nicht statt, wenn sich bereits eine andere außergerichtliche Schlichtungsstelle oder ein Gericht mit dem Vorgang beschäftigt oder wenn der Anspruch bereits verjährt ist und die Bank sich auf die Verjährung beruft. Zudem kann eine Schlichtung auch nicht erfolgen, wenn Zeugen gehört werden müssten, um einen streitigen Sachverhalt zu klären.

WAS MUSS DER KUNDE TUN?

Der Kunde schreibt an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken, Postfach 04 03 07, 10062 Berlin.

Er schildert kurz den Sachverhalt und fügt Kopien der notwendigen Unterlagen bei. Ferner muss versichert werden, dass in der Streitigkeit noch kein Gericht, keine Streitschlichtungsstelle und keine Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, angerufen, und auch kein außergerichtlicher Vergleich mit der Bank abgeschlossen worden ist.

WIE LÄUFT DAS VERFAHREN AB?

Die Kundenbeschwerdestelle prüft die vom Kunden eingereichten Unterlagen und bittet ihn – soweit erforderlich – um ergänzende Informationen. Hält die Kundenbeschwerdestelle die Beschwerde für unzulässig, legt sie diese dem Ombudsmann zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Bei Beschwerden, deren Zulässigkeit die Kundenbeschwerdestelle oder der Ombudsmann bejaht, wird die Stellungnahme der betroffenen Bank eingeholt. Bereinigt die Bank den Vorgang nicht, wird er dem Ombudsmann vorgelegt. Der Ombudsmann entscheidet grundsätzlich im schriftlichen Verfahren. Er kann den Kunden und die Bank mündlich anhören.

Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens gilt die Verjährung für die Ansprüche des Beschwerdeführers als gehemmt.

WIE ERFÄHRT DER KUNDE VOM AUSGANG DES VERFAHRENS?

Der Ombudsmann benachrichtigt den Kunden selbst; er leitet ihm den Schlichtungsspruch unmittelbar zu.

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 Schlichtungsanspruch sein Anliegen vor Gericht weiterverfolgen. Diese Möglichkeit hat die Bank nur, wenn der Streitwert mehr als 5.000 € beträgt.

WERDEN DIE BESCHWERDEN VERTRAULICH BEHANDELT?

Alle Kundenbeschwerden werden vertraulich behandelt. Im jährlichen Tätigkeitsbericht kann in anonymisierter Form auch über Schlichtungssprüche berichtet werden.

WO SIND VERFAHRENGANG UND ZULÄSSIGKEITSVORAUSSETZUNGEN GEREGLT?

Verfahrensgang und Zulässigkeitsvoraussetzungen im Einzelnen sind in der „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“ geregelt, die Ihnen auf Wunsch gerne zur Verfügung gestellt wird. Die Verfahrensordnung kann auch auf den Internetseiten des Ombudsmanns unter www.bankenombudsmann.de abgerufen werden.

WIE ERREICHE ICH DEN OMBUDSMANN DER PRIVATEN BANKEN?



Post

Bundesverband deutscher Banken e.V.
Kundenbeschwerdestelle
Postfach 040307, 10062 Berlin



Telefon

(030) 16 63-31 66



Telefax

(030) 16 63-31 69



E-Mail

ombudsmann@bdb.de



Internet

www.bankenombudsmann.de

www.bankenombudsmann.de
