

Der Ombudsmann
der privaten Banken

Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe

Der Bundesverband deutscher Banken (Bankenverband) hat für die ihm angeschlossenen Banken ein Schlichtungsverfahren zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Banken und Kunden geschaffen.

Der Bankenverband hält im Internet unter bankenverband.de/ombudsmannverfahren-banken eine Liste derjenigen Banken bereit, die an dem Verfahren teilnehmen.

1 Bestellung des Ombudsmanns

(1) Bestellung durch den Vorstand

Das Schlichtungsverfahren wird vor einem Ombudsmann* durchgeführt. Der Ombudsmann wird durch den Vorstand des Bankenverbandes auf Vorschlag der Geschäftsführung für die Dauer von drei Jahren bestellt. Seine Bestellung kann wiederholt werden. Der Ombudsmann kann vor Ablauf seiner Amtszeit vom Vorstand des Bankenverbandes nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung der Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, wenn er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder wenn ein vergleichbar wichtiger Grund gegeben ist.

(2) Beteiligung der Verbraucherverbände

Vor der Bestellung des Ombudsmanns teilt der Bankenverband dem Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (Verbraucherzentrale Bundesverband – vzbv) den Namen und den beruflichen Werdegang der als Ombudsmann vorgesehenen Person mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten von dem vzbv schriftlich keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der vorgesehenen Person in Frage stellen oder erhobene Einwendungen geklärt sind, kann die Bestellung nach Nr. 1 Abs. 1 Satz 2 erfolgen.

(3) Qualifikation und Unparteilichkeit

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben. Er darf in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt weder

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

beim Bankenverband noch bei einem Kreditinstitut tätig gewesen sein. Der Ombudsmann ist in seiner Eigenschaft als Schlichter unabhängig und nicht an Weisungen gebunden.

(4) Berufung mehrerer Personen

Zum Ombudsmann sind zwei oder mehr Personen als Schlichter zu bestellen. Die Geschäftsverteilung einschließlich Vertretungsregelung legt der Vorstand im Einvernehmen mit diesen Personen mindestens vor jedem Geschäftsjahr fest. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund zulässig.

(5) Befangenheit

Ein Ombudsmann darf nicht in Streitfällen tätig werden, an deren Abwicklung er selbst beteiligt war. Hierüber entscheidet seine Vertretung.

2 Zulässigkeit des Verfahrens

(1) Beschwerdeführer

Der Ombudsmann kann bei Beschwerden angerufen werden,

- a) wenn es sich bei dem Beschwerdeführer um einen Verbraucher handelt; das Verfahren findet demgemäß keine Anwendung, wenn der streitige Geschäftsvorfall der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Beschwerdeführers zuzurechnen ist;
- b) ohne Beschränkung auf Verbraucher, wenn die Streitigkeit in den Anwendungsbereich der Vorschriften über Zahlungsdienste (§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches) fällt.

(2) Ausnahmen vom Schlichtungsverfahren

eine Schlichtung durch den Ombudsmann findet nicht statt, wenn

- a) der Beschwerdegegenstand bereits vor einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird; dasselbe gilt, wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt oder ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet;
- b) die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war;
- c) der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmanns bereits verjährt war und die Bank sich auf Verjährung beruft.

Der Ombudsmann soll die Schlichtung ablehnen, wenn die Schlichtung die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage beeinträchtigen würde.

3 Vorprüfungsverfahren

(1) Kundenbeschwerdestelle beim Bankenverband

Beim Bankenverband wird eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet. Beschwerden sind unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes und unter Beifügung der notwendigen Unterlagen an diese Stelle zu richten. Der Kunde hat zu versichern, dass er in der Streitigkeit noch kein Gericht, keine Streitschlichtungsstelle und keine Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, angerufen und auch keinen außergerichtlichen Vergleich mit der Bank abgeschlossen hat. Die Kundenbeschwerdestelle bestätigt den Eingang der Beschwerde und übersendet dem Kunden eine Darstellung des zukünftigen Verfahrensganges.

(2) Formale Vorprüfung

Die Kundenbeschwerdestelle stellt fest, ob sich die Bank dem Schlichtungsverfahren angeschlossen hat. Sie prüft sodann die Unterlagen und fordert den Beschwerdeführer erforderlichenfalls zur Ergänzung auf. Lässt sich der Gegenstand der Beschwerde aus der Schilderung des Kunden und aus den beigefügten Unterlagen einschließlich der Stellungnahme der Bank nicht ableiten, so kann das Verfahren nicht durchgeführt werden; die Kundenbeschwerdestelle teilt dies dem Kunden mit. Das Verfahren ist damit beendet, soweit der Kunde nicht innerhalb eines Monats den Mangel abstellt. Es steht dem Kunden frei, unter Ergänzung und Konkretisierung eine neue Beschwerde zu erheben.

(3) Unzuständigkeit

Stellt die Kundenbeschwerdestelle fest, dass die Bank nicht dem Schlichtungsverfahren angeschlossen ist, gibt sie die Beschwerde, unter Benachrichtigung des Beschwerdeführers an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Ist der Beschwerdegegner dem Schlichtungsverfahren nicht angeschlossen und hat im Inland keine Niederlassung, verfügt aber über eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den europäischen Wirtschaftsraum* (EWR), informiert die Kundenbeschwerdestelle den Beschwerdeführer über etwaige dort bestehende Streitbeilegungsmöglichkeiten. Auf Antrag des Beschwerdeführers gibt sie die Beschwerde an die zuständige Schlichtungsstelle

* Zum europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern.

ab. Fehlt es an einer zuständigen Schlichtungsstelle, wird die Beschwerde an den Beschwerdeführer zurückgeleitet.

4 Schlichtungsverfahren

(1) Prüfung der Zulässigkeit

Gelangt die Kundenbeschwerdestelle aufgrund der von dem Beschwerdeführer eingereichten Unterlagen zu der Auffassung, dass die Kundenbeschwerde gemäß Nr. 2 dieser Verfahrensordnung unzulässig ist, legt sie die Beschwerde dem Ombudsmann zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Die Kundenbeschwerdestelle verfährt ebenso, wenn sich bei der weiteren Behandlung einer Beschwerde ein Unzulässigkeitsgrund ergibt. Schließt sich der Ombudsmann der Auffassung der Kundenbeschwerdestelle an, weist er die Beschwerde mit einem entsprechenden Hinweis als unzulässig ab. Hält er sie dagegen für zulässig, wird das Beschwerdeverfahren fortgesetzt.

(2) Weiterleitung an die Bank

Beschwerden, die nach dem Vortrag des Kunden zulässig sind, werden an die Geschäftsleitung der von der Beschwerde betroffenen Bank oder an eine von der Geschäftsleitung zuvor benannte Person oder Stelle weitergeleitet, die solche Beschwerden zur hausinternen Erledigung entgegennimmt. Die Bank hat binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang der Beschwerde zur Darstellung des Kunden Stellung zu nehmen. Erforderlichenfalls setzt die Kundenbeschwerdestelle beim Bankenverband eine Nachfrist von einem weiteren Monat. Eine Stellungnahme der Bank wird dem Kunden zugeleitet. Hilft die Bank der Beschwerde nicht ab, so wird der Kunde auf die Möglichkeit verwiesen, sich zu der Stellungnahme der Bank innerhalb eines Monats ab Zugang zu äußern.

(3) Vorlage an den Ombudsmann

Sofern die Bank der Kundenbeschwerde nicht abhilft oder diese sich nicht in sonstiger Weise erledigt, legt die Kundenbeschwerdestelle den Vorgang nach Ablauf der in Absatz 2 bezeichneten Fristen dem zuständigen Ombudsmann vor.

(4) Verfahren beim Ombudsmann

Der Ombudsmann kann zur Klärung des Sach- und Streitstandes eine ergänzende Stellungnahme der Parteien anfordern oder Auskünfte bei den Parteien, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Schlichtungsstelle im EWR einholen, wenn ihm dies erforderlich erscheint; er kann die Parteien auch mündlich anhören. Eine Beweisaufnahme führt er nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlegung von Urkunden angetreten werden. Gelangt der Ombudsmann zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde unzulässig ist oder nur nach einer weitergehenden Beweisaufnahme in der Sache entschieden werden kann, so sieht er mit einem entsprechenden Hinweis von einer Schlichtung ab. Ansonsten erlässt er auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsspruch. Beschwerzt sich ein Verbraucher darüber, dass die Bank ihm kein Girokonto – zumindest auf Guthabenbasis – einrichtet, überprüft der Ombudsmann, ob die Bank hierbei die Empfehlung der Spitzenverbände der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) zum „Girokonto für jedermann“ beachtet. Der Schlichtungsspruch ergeht schriftlich und enthält eine kurze und verständliche Begründung. Der Ombudsmann leitet seine Entscheidungen unverzüglich den Parteien unmittelbar zu.

(5) Bindungswirkung des Schlichtungsspruches

- a) Der Schlichtungsspruch des Ombudsmanns ist für die Bank bindend, wenn der Beschwerdegegenstand den Betrag von 10.000 € nicht übersteigt. In diesen Fällen ist die Anrufung der ordentlichen Gerichte für die Bank ausgeschlossen. Dem Beschwerdeführer steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen. Will er die Gerichte anrufen und benötigt er hierzu eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch vor einer außergerichtlichen Gütestelle, wird ihm diese erteilt.

- b) Schlichtungssprüche in Verfahren mit einem höheren Beschwerdegegenstand entfalten für beide Parteien keine Bindung. Solche Schlichtungssprüche können innerhalb von 6 Wochen ab Zugang durch eine schriftliche Mitteilung an die Kundenbeschwerdestelle beim Bankenverband angenommen werden. Die Parteien sind hierauf sowie darauf hinzuweisen, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt sind, die Gerichte anzurufen. Nach Ablauf der Frist teilt die Kundenbeschwerdestelle beim Bankenverband den Parteien das Ergebnis unter Angabe der Parteien und des Verfahrensgegenstands mit. Mit der Mitteilung ist das Verfahren beendet.

- c) Schlichtungssprüche bei Beschwerden von Verbrauchern, dass die Bank ihnen kein Girokonto – zumindest auf Guthabenbasis – einrichtet, beschränken sich auf die Feststellung, ob die Bank die Empfehlung der Spitzenverbände der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) zum „Girokonto für jedermann“ beachtet hat.

(6) Erfolglosigkeitsbescheinigung auf Antrag

Will der Kunde vor Beendigung des Schlichtungsverfahrens die Gerichte anrufen und benötigt er hierzu eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch vor einer außergerichtlichen Gütestelle, wird ihm diese nach Ablauf von drei Monaten ab Zugang der Beschwerde bei der Kundenbeschwerdestelle des Bankenverbandes auf schriftlichen Antrag erteilt. Mit Erteilung dieser Bescheinigung ist das Verfahren beendet.

5 Zusammenarbeit mit ausländischen Schlichtungsstellen

Der Ombudsmann erteilt auf Antrag Schlichtungsstellen, die im EWR für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig sind, für deren Verfahren Auskünfte über das in Deutschland geltende Recht.

6 Sonstiges

(1) Hemmung der Verjährung

Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens (Vorprüfungsverfahren und Schlichtung vor dem Ombudsmann) gilt die Verjährung für die Ansprüche des Beschwerdeführers als gehemmt.

(2) Kosten des Verfahrens

Die Kosten des Vorprüfungsverfahrens (Nr. 3) und der Schlichtung durch den Ombudsmann (Nr. 4) trägt der Bankenverband. Hat die Bank mit dem Kunden eine fremde Vertragssprache vereinbart und/oder findet eine fremde Rechtsordnung Anwendung, so hat sie dem Bankenverband die Auslagen zu erstatten, die durch Übersetzungen und die Einholung von erforderlichen Rechtsgutachten über die fremde Rechtsordnung entstanden sind. Vor Veranlassung einer Übersetzung oder eines Rechtsgutachtens gibt die Kundenbeschwerdestelle der Bank die Möglichkeit zur Stellungnahme.

(3) Vertretung

Es ist den Parteien freigestellt, sich in dem Verfahren sachkundig vertreten zu lassen. Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und die ihres Vertreters selbst. Bei einem positiven Schlichtungsspruch für den Beschwerdeführer trägt die Bank die notwendigen Kosten des Beschwerdeführers für die Teilnahme an einer mündlichen Anhörung durch den Ombudsmann.

(4) Verschwiegenheitspflicht

Der Ombudsmann und die Mitarbeiter der Kundenbeschwerdestelle sind zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens Kenntnis erlangen.

(5) Tätigkeitsbericht

Der Bankenverband veröffentlicht jährlich einen Bericht über die Schlichtungstätigkeit.

(6) Übergangsregelung zu Nr. 4 Abs. 5 a) Satz 1

Die in Nr. 4 Abs. 5 a) Satz 1 festgelegte Bindungswirkung von 10.000 € gilt für Beschwerden, die ab dem 1. Januar 2015 bei der Kundenbeschwerdestelle des Bankenverbandes eingehen. Für Beschwerden, die vor dem 1. Januar 2015 eingegangen sind, gilt die in Nr. 4 Abs. 5 a) Satz 1 festgelegte Bindungswirkung der Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe in der Fassung vom 10. November 2009.

So erreichen Sie den Ombudsmann der privaten Banken



Per Post:

Bundesverband deutscher Banken
Kundenbeschwerdestelle
Postfach 040307, 10062 Berlin



Per Telefon:

+49 30 1663-3166



Per Fax:

+49 30 1663-3169



Per E-Mail:

ombudsmann@bdb.de



Im Internet:

bankenombudsmann.de



Scannen Sie diesen QR-Code und informieren Sie sich, was zu tun ist, wenn Sie sich beschweren möchten.