

# Das Ombudsmannverfahren

Das « Wir machen den Weg frei » Prinzip

**Die Lösung bei Konflikten**

**Der Ombudsmann für Streitigkeiten  
zwischen Kunde und Bank**



# ***Die Lösung bei Konflikten Der Ombudsmann für Streitigkeiten zwischen Kunde und Bank***

## **Das Ombudsmannverfahren**

Das Ombudsmannverfahren ist ein außergerichtliches Streit-schlichtungsverfahren.

## **Die Teilnehmer**

Es gilt für alle deutschen Genossenschaftsbanken, die ihre Teilnahme an dem Verfahren erklärt haben.<sup>1</sup>

## **Die Kunden**

Sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden können das Om-budsmannverfahren in Anspruch nehmen. Darüber hinaus



steht es aber auch Bürgern zur Verfügung, denen entgegen der Empfehlung des Zentralen Kreditaus-schusses (ZKA) die Einrich-tung eines Guthabenkontos (Girokonto für jedermann) verweigert worden ist.

## **Der Anlass**

Das Ombudsmannverfahren gilt für jede Meinungsverschie-denheit zwischen einem Kunden und einer Bank über von der Bank angebotene Produkte und Dienstleistungen.

<sup>1</sup> Eine Liste der am Verfahren teilnehmenden Banken wird in der Kundenbeschwerdestelle beim BVR geführt und auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

Nicht möglich ist eine Schlichtung jedoch, wenn sich z. B. 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. Eine Schlichtung ist auch dann ausgeschlossen, wenn die Anhörung von Zeugen erforderlich wäre, um den Sachverhalt zu ermitteln.

## **Der Verfahrensablauf**

Der Kunde richtet seine Beschwerde schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes und unter Beifügung von Kopien der notwendigen Unterlagen an die

**Kundenbeschwerdestelle beim  
Bundesverband der Deutschen  
Volksbanken und Raiffeisenbanken • BVR  
Postfach 30 92 63  
10760 Berlin.**

Die Kundenbeschwerdestelle prüft die eingereichten Unterlagen und bittet den Kunden, soweit erforderlich, um ergänzende Informationen. Kommt die Kundenbeschwerdestelle zu der Auffassung, dass die Beschwerde unzulässig ist, legt sie diese dem Ombudsmann zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Ansonsten holt sie die Stellungnahme der betroffenen Bank ein. Hilft die Bank der Kundenbeschwerde nicht ab, wird diese dem Ombudsmann vorgelegt. Dieser prüft den Vorgang und unterbreitet auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, den er den Parteien unmittelbar zuleitet. Der Schlichtungsvorschlag ist sowohl für den Kunden als auch für die Bank unverbindlich.

## Die Vorteile

Das Ombudsmannverfahren ist für den Kunden kostenlos. Er hat nur seine eigenen Auslagen (Porto, Telefon etc.) zu tragen. Auch Rechtsnachteile hat er nicht zu befürchten: Ist der Kunde mit dem Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes nicht einverstanden, steht es ihm frei, sich anschließend an die ordentlichen Gerichte zu wenden. Zudem gilt während des Ombudsmannverfahrens die Verjährung für die Ansprüche des Kunden als gehemmt.



## Die Vertraulichkeit

Alle Kundenbeschwerden werden vertraulich behandelt.

## Die Grundlage

Grundlage des Ombudsmannverfahrens ist die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“. In ihr sind der Verfahrensablauf und die Zulässigkeitsvoraussetzungen geregelt.



## **Der Ombudsmann**

Der Ombudsmann ist ein unabhängiger Streitschlichter. Er versucht, bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunde und Bank zu vermitteln.

Zum Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe wurde Dr. Alfons van Gelder, vormals Richter am Bundesgerichtshof, bestellt. Im Falle seiner Verhinderung wird er vertreten durch Professor Dr. Franz Häuser, Universitätsprofessor an der Juristenfakultät der Universität Leipzig. Beide fanden die Billigung des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv).

**Herausgeber:**

**Bundesverband der Deutschen  
Volksbanken und Raiffeisenbanken • BVR  
Postfach 30 92 63  
10760 Berlin**

**Telefon (0 30) 20 21-0  
Telefax (0 30) 20 21-19 00  
[www.bvr.de](http://www.bvr.de)**

**Bundesverband  
der Deutschen Volksbanken  
und Raiffeisenbanken • BVR**

