3.2 Verfahrensordnung und -ablauf

Der Ablauf des Ombudsmannverfahrens ist im Einzelnen in der „Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken“ geregelt. Diese kann auf der Internetseite des Bankenverbandes unter bankenverband.de/publikationen heruntergeladen werden.

Die bereits bei Einführung des Ombudsmannverfahrens im Jahre 1992 geschaffenen Verfahrensregeln wurden zuletzt aufgrund der Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und der am 16. September 2016 im Bundesgesetzblatt verkündeten Finanzschlichtungsstellenverordnung angepasst.

Nach der geltenden Rechtslage ersetzt der Ombudsmann die im Unterlassungsklagengesetz und in der Finanzschlichtungsstellenverordnung vorgesehene Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank. Das Ombudsmannsystem wurde erstmalig 1999 mit der öffentlich-rechtlichen Streitschlichtungsaufgabe auf diesem Gebiet betraut. Der Ombudsmann der privaten Banken ist in diesem Zusammenhang insbesondere zuständig für Meinungsverschiedenheiten zwischen Antragstellern und den privaten Banken auf dem Gebiet der Streitigkeiten betreffend die Vorschriften über Zahlungsdienste (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches) sowie bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen.

Die Verfahrensordnung legt folgenden Ablauf fest:

Einlegung der Beschwerde

Das Ombudsmannsystem sieht ein schriftliches Verfahren vor. Ist ein Antragsteller der Ansicht, durch das Verhalten einer Bank einen Vermögensnachteil erlitten zu haben, kann er hierzu den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Der Antragsteller muss seinen Schlichtungsantrag der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken zuleiten. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind gegebenenfalls zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen in Kopie beizufügen. Der Antragsteller kann hierfür auf das Beschwerdeformular zurückgreifen, welches auf der Internetseite des Bankenverbandes zur Verfügung bereit steht.

Der Schlichtungsantrag sollte in deutscher Sprache abgefasst sein.

Zuständigkeit des Ombudsmanns der privaten Banken

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken prüft, ob die vom Antragsteller genannte Bank am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Wird eine Schlichtung wegen einer Streitigkeit nach § 14 Unterlassungsklagengesetz beim Ombudsmann der privaten Banken als unzuständiger Verbraucherschlichtungsstelle beantragt, gibt die Geschäftsstelle den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab. In allen anderen Fällen der Unzuständigkeit wird die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt.

Ist das Ombudsmannsystem des Bankenverbandes für die Beschwerde zuständig, überprüft die Geschäftsstelle, ob die vom Antragsteller eingereichten Unterlagen für die Entscheidungsfindung durch die Ombudsleute vollständig sind und bittet ihn – soweit erforderlich – um ergänzende Informationen. Wenn der Antragsteller in seiner Beschwerde nicht versichert hat, dass er in der Streitigkeit noch kein Gericht, keine andere Schlichtungsstelle oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, angerufen und auch keinen außergerichtlichen Vergleich mit der Bank abgeschlossen hat, wird er um Abgabe einer solchen Erklärung gebeten. Ferner wird der Antragsteller darauf hingewiesen, dass die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens abgelehnt wird, wenn kein ausreichender Antrag gestellt wurde.

Ablehnungsgründe

Sofern nach der Verfahrensordnung ein Ablehnungsgrund vorliegt, lehnt die Ombudsfrau oder der Ombudsmann die Durchführung des Schlichtungsantrags ab. Ein Ablehnungsgrund liegt beispielsweise vor, wenn der streitige Geschäftsvorfall der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Beschwerdeführers zuzurechnen ist und der Streitgegenstand nicht den Anwendungsbereich der Vorschriften über Zahlungsdienste (§ 675c bis 676c BGB) betrifft. Ein Schlichtungsverfahren findet ferner nicht statt, wenn wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat. Neu ist der Ablehnungsgrund bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontos nach dem Zahlungskontengesetz: Für den Fall, dass der Antragsteller bereits ein Verwaltungsverfahren bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht nach den Vorschriften §§ 48 bis 50 Zahlungskontengesetz eingeleitet hat, steht ihm das Ombudsmannverfahren der privaten

Banken nicht mehr zur Verfügung. Die Ombudsleute können die Schlichtung des Weiteren ablehnen, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist. Die praktischen Erfahrungen zeigen, dass sich manchmal erst nach Anhörung der Bank herausstellt, dass eine Schlichtung nicht stattfinden kann. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war und die Bank sich mit ihrer Stellungnahme auf die Verjährung beruft.

Stellungnahme der Bank

Bei zulässigen Schlichtungsanträgen wird die betroffene Bank zur Stellungnahme aufgefordert. Die Bank hat sich binnen eines Monats – gegebenenfalls mit einer Nachfrist von einem weiteren Monat – schriftlich zu dem Schlichtungsantrag zu äußern. Bei eilbedürftigen Fällen, insbesondere bei der Ablehnung eines Basiskontos, wird der Schlichtungsantrag beschleunigt bearbeitet und die vorgesehene Frist zur Stellungnahme von einem Monat von der Bank in der Regel nicht ausgeschöpft. Die Stellungnahme der Bank wird dem Antragsteller zur Kenntnis übersandt. Falls die Bank dem Schlichtungsbegehren mit ihrer Stellungnahme nicht abhilft, kann sich der Antragsteller hierzu binnen eines Monats äußern. Der Antragsteller hat die Möglichkeit, eine Fristverlängerung um einen weiteren Monat zu beantragen.

Entscheidung der Ombudsleute

Sofern die Beteiligten kein Einvernehmen erzielen können, wird der Vorgang der oder dem nach dem Geschäftsverteilungsplan zuständigen Ombudsfrau oder Ombudsmann vorgelegt. Eine Beweisaufnahme (zum Beispiel eine Vernehmung von Zeugen) führen die Ombudsleute nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Urkunden angetreten werden. Gelangen die Ombudsleute zu dem Ergebnis, dass dem Schlichtungsantrag ein Ablehnungsgrund entgegen steht und zum Beispiel nur nach einer weitergehenden Beweisaufnahme entschieden werden kann, sehen sie mit einem entsprechenden Hinweis von einer Schlichtung ab. Andernfalls erlassen sie auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsspruch. Dieser kann auch in einen Vergleichsvorschlag münden, um die Meinungsverschiedenheit zwischen den Beteiligten einvernehmlich beizulegen.

Der Schlichtungsspruch ergeht schriftlich und wird den Beteiligten unverzüglich und unmittelbar zugeleitet.

Wirkung des Schlichtungsspruchs

Der Schlichtungsspruch ist für die Bank bindend, wenn der Beschwerdewert des Schlichtungsantrags 10.000 Euro nicht übersteigt. Die Bindungswirkung gilt jedoch nicht für den Antragsteller. Ist er mit der Entscheidung nicht einverstanden, kann er sein Anliegen vor Gericht weiterverfolgen.

Übersteigt der Beschwerdegegenstand den Betrag von 10.000 Euro, entfaltet der Schlichtungsspruch keine Bindungswirkung. Vielmehr bleibt es den Beteiligten überlassen, sich dem Spruch durch schriftliche Erklärung binnen sechs Wochen anzuschließen. Eine Einigung kommt nicht zu Stande, wenn eine der Beteiligten den Schlichtungsspruch ablehnt oder hierauf nicht reagiert. Nach Ablauf der Erklärungsfrist teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten mit, ob eine Einigung erzielt wurde.

F1
01

Der Ombudsmann der privaten Banken im Internet

Unter bankenombudsmann.de finden sich alle Informationen zum Thema Ombudsmann der privaten Banken. So bietet zum Beispiel ein interaktiver Beschwerde-Check Hilfestellungen zur Überprüfung der Fragen, ob der Ombudsmann der privaten Banken für ein Anliegen zuständig ist und ob eine Beschwerde zulässig wäre. Für die Einlegung eines Schlichtungsantrags steht ein Formular zum Download zur Verfügung.