

Ombudsstelle

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.

Die Ombudsfrau / der Ombudsmann lehnt ferner die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

- a) kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
- b) der Ombudsmann der privaten Banken für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 5 Absatz 4 Satz 1 oder Satz 2 zu behandeln ist,
- c) wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
- d) bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
- e) wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
- f) die Streitigkeit bereits vor einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Antragsteller während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
- g) die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
- h) der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und die Bank die Einrede der Verjährung erhoben hat. Stellen die Ombudsleute das Vorliegen eines Ablehnungsgrundes nach Satz 1 fest, ist die Entscheidung über die Ablehnung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich den Beteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund zu übermitteln.

Was kostet das Ombudsmannverfahren?

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

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 Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten 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.

Beendigung des Verfahrens auf Wunsch der Parteien

Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens jederzeit zurücknehmen. Damit endet das Verfahren vorzeitig.

Welche Banken sind dem Verfahren angeschlossen?

Das Ombudsmannverfahren gilt für private Banken. Eine aktuelle Liste der Banken, die teilnehmen, finden Sie [hier](#). Sparkassen, Genossenschaftsbanken und öffentliche Banken haben eigene Streitschlichtungssysteme. Sie sind daher dem Verfahren des Bankenverbandes nicht angeschlossen. Eine Liste verschiedener Schlichtungsstellen finden Sie [hier](#).

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 10.000 € eine Bindungswirkung für die Banken.

Welche Wirkung hat der Schlichtungsspruch?

Der Schlichtungsspruch ist für die Bank bindend, wenn der zwischen Bank und Kunde streitige Betrag 10.000 € 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.

Wer kann sich an den Ombudsmann wenden?

Das Streitschlichtungsverfahren findet auch dann statt, wenn der Antragsteller seinen Wohnsitz im Ausland hat. Die Ombudsleute können jedoch nur dann tätig werden, wenn Sie sich über ein Kreditinstitut, das ihren Sitz im Inland hat, beschweren möchten. Ferner muss das Kreditinstitut zu unseren Mitgliedern zählen und sich auch dem

Ombudsmannverfahren angeschlossen haben. Jeder Privatkunde kann sich zur Klärung einer Meinungsverschiedenheit mit seiner Bank an den Ombudsmann 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.

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 [hier](#) eingesehen werden.

Wie läuft das Verfahren ab?

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken prüft die vom Kunden eingereichten Unterlagen und bittet ihn, soweit erforderlich, um ergänzende Informationen. Hält die Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken 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.

Weiterführende [Informationen zum Verfahren](#).

Wie lange dauert das Verfahren?

Der Schlichtungsvorschlag soll in der Regel innerhalb von 90 Tagen ab Eingang der vollständigen Beschwerdeakte den Beteiligten übermittelt werden; lediglich in begründeten Ausnahmefällen kann er später vorgelegt werden. Die durchschnittliche gesamte Verfahrensdauer beträgt derzeit 4 Monate.

Wo sind Verfahrensgang und Zuständigkeitsvoraussetzungen geregelt?

Verfahrensgang und Zulässigkeitsvoraussetzungen sind in der „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“ geregelt. Die Verfahrensordnung kann auch [hier](#) abgerufen werden. Der Ombudsmann der privaten Banken ist zuständig für Streitigkeiten zwischen Banken, die dem Schlichtungsverfahren beigetreten sind (Banken bzw. Bank), und Verbrauchern (Antragsteller) über sämtliche von der Bank angebotenen Produkte und Dienstleistungen, insbesondere für Streitigkeiten gemäß [§ 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes](#). Die Zuständigkeit ist nicht auf Verbraucher beschränkt, wenn die Streitigkeit in den Anwendungsbereich der Vorschriften über Zahlungsdienste (§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches) fällt.

Angaben zu Regelungen und Erwägungen, auf die sich die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Beilegung der Streitigkeit stützen kann

Der Schlichtungsspruch ist am geltenden Recht auszurichten und hat – soweit vorhanden – die einschlägige Rechtsprechung zu berücksichtigen. In den Schlichtungsspruch können auch Billigkeitserwägungen eingestellt werden. In der Begründung wird auf die Erwägungen, welche dem Schlichtungsspruch zugrunde gelegt sind, hingewiesen.