

Der Ombudsmann  
der privaten Banken

---

## Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken

### Präambel

Der Bundesverband deutscher Banken e.V. (Bankenverband) hat für die ihm angeschlossenen Banken ein Schlichtungsverfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Banken und Verbrauchern geschaffen.

## § 1 Organisation der Schlichtungsstelle

(1) Der Ombudsmann der privaten Banken ist eine vom Bundesamt für Justiz anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle, die aus den als Schlichterinnen und Schlichtern bestellten Ombudsleuten und einer von dem Bankenverband als Träger des Schlichtungsverfahrens eingerichteten Geschäftsstelle besteht.

(2) Schlichtungsverfahren sind von einer Ombudsfrau / einem Ombudsmann durchzuführen, die von der Geschäftsstelle unterstützt werden.

## § 2 Bestellung der Ombudsleute

### (1) Bestellung und Abberufung durch den Vorstand

Die Ombudsfrau / der Ombudsmann werden durch den Vorstand des Bankenverbandes auf Vorschlag der Geschäftsführung für die Dauer von drei Jahren bestellt. Ihre Bestellung kann zweimal wiederholt werden. Ombudsleute können vor Ablauf ihrer Amtszeit vom Vorstand des Bankenverbandes nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, wenn sie nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung ihrer Aufgaben gehindert sind oder wenn ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt. Die Ombudsfrau / der Ombudsmann hat den Vorstand des Bankenverbandes über das Vorliegen von Abberufungsgründen unverzüglich zu unterrichten.

### (2) Beteiligung des Bundesamts für Justiz und der Verbraucherverbände

Vor der Bestellung der Ombudsleute teilt der Bankenverband dem Bundesamt für Justiz und dem Bundesverband

---

der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (Verbraucherzentrale Bundesverband – vzbv) den Namen und den beruflichen Werdegang der vorgesehenen Person mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten 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 Absatz 1 Satz 1 erfolgen.

### (3) Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

Ombudsleute müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Sie dürfen in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt weder beim Bankenverband noch bei einem Kreditinstitut tätig gewesen sein, es sei denn, es handelte sich um eine Beschäftigung beim Bankenverband nur als Schlichter. Die Ombudsleute sind in ihrer Eigenschaft als Schlichter unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Sie schlichten fair und unparteiisch.

### (4) Berufung mehrerer Personen, Vertretung und Geschäftsverteilung

Zu Ombudsleuten sind zwei oder mehr Personen zu bestellen. Für jede Person ist eine andere als Vertreter zu bestellen. Die Ombudsleute legen gemeinsam die Geschäftsverteilung einschließlich einer Vertretungsregelung vor jedem Geschäftsjahr fest. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahrs nur aus wichtigem Grund zulässig.

### (5) Befangenheit

Ombudsleute dürfen eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen ihre Unabhängig-

keit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Anstelle der Ombudsfrau / des Ombudsmanns wird ihr / sein Vertreter tätig.

### § 3 Zuständigkeit

(1) 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.

(2) Die Zuständigkeit ist nicht auf Verbraucher beschränkt, wenn die Streitigkeit in den Anwendungsbereich der Vorschriften über Zahlungsdienste (§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches) fällt.

### § 4 Ablehnungsgründe

- (1) Die Ombudsfrau / der Ombudsmann lehnt 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.

- (2) Die Ombudsleute können die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn
  - a) eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
  - b) Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

Die Entscheidung über die Ablehnung nach Satz 1 ist unverzüglich gegenüber den Beteiligten zu begründen.

- (3) Eine Entscheidung über die Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem der Ombudsfrau / dem Ombudsmann alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

## § 5 Vorprüfungsverfahren

### (1) Schlichtungsantrag

Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (Schlichtungsantrag) ist in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) an den Ombudsmann der privaten Banken zu richten. Im Schlichtungsantrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzustellen. Dem Schlichtungsantrag sind zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen in Kopie beizufügen. Der Antragsteller hat zu versichern, dass

- a) wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
- b) bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
- c) über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
- d) die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
- e) wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.

---

## (2) Vertretung

Es ist den Beteiligten freigestellt, sich in dem Verfahren sachkundig vertreten zu lassen. Die Geschäftsstelle unterrichtet die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens, dass sie sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen können. Die Vertretungsbefugnis ist nachzuweisen.

## (3) Formale Vorprüfung

Die Geschäftsstelle stellt fest, ob sich die Bank dem Schlichtungsverfahren angeschlossen hat. Ist die Zuständigkeit gegeben, bestätigt sie dem Antragsteller den Eingang des Schlichtungsantrags. Sie prüft sodann den Schlichtungsantrag und die eingereichten Unterlagen. Entspricht der Schlichtungsantrag nicht den Anforderungen des Absatz 1, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller auf die Mängel seines Schlichtungsantrags hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer Frist von einem Monat zu beseitigen. Der Antragsteller ist darüber zu unterrichten, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens von der Ombudsfrau / dem Ombudsmann abgelehnt wird, wenn innerhalb der Frist die Mängel des Schlichtungsantrags nicht beseitigt werden.

Nach Ablehnung der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens kann sich der Antragsteller in dieser Streitigkeit nicht erneut an den Ombudsmann der privaten Banken wenden.

## (4) Abgabe und Weiterleitung bei Unzuständigkeit

Ist der Ombudsmann der privaten Banken bei einer Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes

nicht zuständig, gibt die Geschäftsstelle den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab.

Hat der Antragsgegner keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, unterrichtet die Geschäftsstelle den Antragsteller über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung in diesem Vertragsstaat. Auf Antrag des Antragstellers leitet die Geschäftsstelle den Antrag an eine für außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle in dem anderen Vertragsstaat weiter.

## § 6 Schlichtungsverfahren

### (1) Ablehnung der Schlichtung

Gelangt die Geschäftsstelle zu der Auffassung, dass die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 4 Absatz 1 a) bis h) abgelehnt werden muss, legt sie den Vorgang der Ombudsfrau / dem Ombudsmann zur Entscheidung über die Ablehnung vor. Falls die Ombudsfrau / der Ombudsmann keinen Ablehnungsgrund feststellt, wird das Schlichtungsverfahren fortgesetzt.

### (2) Weiterleitung an die Bank

Ist der Ombudsmann der privaten Banken für den Schlichtungsantrag zuständig und entspricht dieser den Anforderungen des § 5 Absatz 1 dieser Verfahrensordnung, leitet die Geschäftsstelle den Schlichtungsantrag der Bank zu und fordert sie zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Schlichtungsantrags auf. Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller die Stellungnahme der Bank zu. Wenn die Bank nach ihrer Stellungnahme nicht bereit ist, dem

---

Begehren des Antragstellers zu entsprechen, stellt die Geschäftsstelle dem Antragsteller anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme der Bank zu äußern. Die Fristen nach den Sätzen 1 und 3 können auf Antrag um einen Monat verlängert werden. Nach Ablauf der Stellungsfrist des Antragstellers legt die Geschäftsstelle der Ombudsfrau/ dem Ombudsmann den Vorgang vor, es sei denn, die Bank hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise erledigt.

### (3) Verfahren bei den Ombudsleuten

Die Ombudsleute können zur Klärung des Sach- und Streitstands ergänzende Stellungnahmen der Beteiligten anfordern oder Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Schlichtungsstelle im EWR einholen. Eine Beweisaufnahme führen die Ombudsleute nur durch, wenn der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann. Benötigt die Ombudsfrau / der Ombudsmann keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, ist den Beteiligten unverzüglich der Zeitpunkt mitzuteilen, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

### (4) Schlichtungsvorschlag

Als Schlichtungsvorschlag im Sinne der Finanzschlichtungsstellenverordnung können ergehen:

- a) ein Schlichtungsspruch
- b) ein Vergleichsvorschlag.

Die Ombudsleute haben den Beteiligten spätestens 90 Tage

nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen vorlagen, ihren Schlichtungsvorschlag in Textform zu übermitteln, es sei denn, die Frist wurde verlängert. Sie können die Frist nach Satz 2 ohne Zustimmung der Beteiligten für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Beteiligten sind über die Fristverlängerung unverzüglich zu unterrichten. Die Ombudsleute erlassen Schlichtungsvorschläge auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen.

Der Schlichtungsvorschlag enthält eine kurze und verständliche Begründung. Er kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

#### (5) Bindungswirkung

- a) Der Schlichtungsspruch ist für die Bank bindend, wenn der Beschwerdewert des Schlichtungsantrags den Betrag von 10.000 € nicht übersteigt; in diesem Fall ist die Anrufung der Gerichte für die Bank ausgeschlossen. Übersteigt der Beschwerdewert den Betrag von 10.000 €, wird davon aber nur ein Teilbetrag geltend gemacht, so ist der Gesamtwert maßgebend. Für den Antragsteller ist ein Schlichtungsspruch nicht bindend. Er kann den Schlichtungsspruch innerhalb von sechs Wochen ab Zugang durch Mitteilung in Textform gegenüber der Geschäftsstelle annehmen. Nimmt er den Schlichtungsspruch nicht an, steht ihm der Weg zu den Gerichten offen.
- b) Schlichtungssprüche in Verfahren mit einem höheren Beschwerdewert als 10.000 € sowie Vergleichsvorschläge entfalten für beide Beteiligte keine Bindung. Solche

---

Schlichtungssprüche sowie Vergleichsvorschläge können innerhalb von sechs Wochen ab Zugang durch eine Mitteilung in Textform gegenüber der Geschäftsstelle angenommen werden.

- c) Die Beteiligten sind hierauf sowie darauf hinzuweisen, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt sind, die Gerichte anzurufen. Ferner sind sie darauf hinzuweisen, welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsspruchs oder des Vergleichsvorschlags hat und dass ein Gericht anders entscheiden kann. Nach Ablauf der Frist teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit. In der Mitteilung ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens zu erläutern. Mit der Mitteilung ist das Verfahren beendet.
- d) Rechtsbehelfe gegen Schlichtungsvorschläge der Ombudsleute sind nach der Verfahrensordnung nicht vorgesehen.

#### (6) Erfolglosigkeitsbescheinigung auf Antrag

Will der Antragsteller die Gerichte anrufen und benötigt er hierzu eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch vor einer außergerichtlichen Gütestelle, wird ihm diese erteilt. Wurde die Streitigkeit im Schlichtungsverfahren nicht beigelegt, ist die Mitteilung als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 EGZPO zu bezeichnen.

#### (7) Rücknahme des Schlichtungsantrags

Der Antragsteller kann seinen Schlichtungsantrag bis zur

Beendigung des Verfahrens jederzeit zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Schlichtungsantrags endet das Schlichtungsverfahren vorzeitig. Wird wegen derselben Streitigkeit noch einmal ein Schlichtungsantrag beim Ombudsmann der privaten Banken gestellt, ist die Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach § 4 Absatz 1 c) abzulehnen.

## § 7 Hemmung der Verjährung

Die Hemmung der Verjährung richtet sich nach § 204 des Bürgerlichen Gesetzbuchs.

## § 8 Verfahrenssprache

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

## § 9 Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens

Die Ombudsleute und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

## § 10 Kosten des Verfahrens

(1) Die Kosten des Schlichtungsverfahrens trägt der Bankenverband.

(2) Auslagen der Beteiligten wie Porto oder Telefonkosten werden nicht erstattet. Hat die Bank mit dem Antragsteller eine fremde Vertragssprache vereinbart und/oder findet eine fremde Rechtsordnung Anwendung, so hat die Bank 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 erhält die Bank Gelegenheit zur Stellungnahme.

(3) Soweit sich ein Beteiligter gemäß § 5 Absatz 2 vertreten lässt, hat er die Kosten des Vertreters selbst zu tragen.

## § 11 Inkrafttreten / Schlussbestimmung

(1) Die Verfahrensordnung gilt für Schlichtungsanträge, die ab dem 1. Februar 2017 eingehen.

(2) Die Beschränkung der Wiederbestellung gemäß § 2 Absatz 1 Satz 2 gilt nicht für die am 1. Februar 2017 bereits amtierenden Ombudsleute.

Impressum | Herausgeber: Bundesverband deutscher Banken e.V.,  
Postfach 040307, 10062 Berlin | Verantwortlich: Oliver Santen  
Druck: PieReg Druckcenter Berlin | Gestaltung: doppel:punkt redaktionsbüro  
janet eicher, Bonn | Stand: Januar 2018

**Per Post:**

Bundesverband deutscher Banken  
Ombudsmann der privaten Banken  
Geschäftsstelle  
Postfach 040307 | 10062 Berlin

**Per Telefon:**

+49 30 1663-3166

**Per E-Mail:**

ombudsmann@bdb.de

**Internet:**

bankenombudsmann.de

