



BVR · Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken

Schellingstraße 4 · 10785 Berlin · www.bvr.de

Der Ombudsmann

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

Nähere Informationen zu den Ombudspersonen sind
unter www.bvr.de/service/kundenbeschwerdestelle zu
finden.

Das Ombudsmannverfahren

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

BVR · Bundesverband
der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken

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

Das Ombudsmannverfahren

Das Ombudsmannverfahren ist ein außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren.

Die Teilnehmer

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

Die Kunden

Sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden können das Ombudsmannverfahren in Anspruch nehmen. Darüber hinaus steht es aber auch Bürgern zur Verfügung, denen entgegen

der Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für jedermann“ die Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert worden ist.



Der Anlass

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

¹ Ob eine Genossenschaftsbank am Ombudsmannverfahren teilnimmt, kann im Internet unter www.bvr.de/service/kundenbeschwerdestelle erfragt werden.

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, oder wenn die Streitigkeit bereits durch Vergleich beigelegt wurde.

Der Verfahrensablauf

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

**Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken • BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin.**

oder per Mail an: kundenbeschwerdestelle@bvr.de.

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.