

## Der Ombudsmann der öffentlichen Banken

### Streitschlichtung durch einen Ombudsmann

Die Streitschlichtung durch einen Ombudsmann bietet dem Kunden die Möglichkeit, eine Streitigkeit außergerichtlich und ohne Kostenrisiko durch einen neutralen Schlichter klären zu lassen.

### Ombudsmann der öffentlichen Banken

Zum Ombudsmann der öffentlichen Banken Deutschlands wurde mit Wirkung zum 1. September 2003 Klaus Wangard bestellt. Klaus Wangard war bis Ende Oktober 2002 Vorsitzender Richter am OLG Hamm und seit September 1987 bis zu seiner Pensionierung Vorsitzender des neu gegründeten Fachsenats für bankrechtliche Streitigkeiten. Zum Stellvertreter wurde Herr Prof. Dr. Reinhard Welter (Universität Leipzig, Juristenfakultät, Institut für Deutsches und Internationales Bank- und Kapitalmarktrecht) berufen.

### Dem Verfahren angeschlossenen Banken

Das Verfahren umfasst Streitigkeiten gegen öffentliche Banken. Eine aktuelle Liste der Banken, die sich dem Verfahren angeschlossen haben, wird in der Kundenbeschwerdestelle des VÖB geführt und auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

### Das Verfahren

#### **Gegenstand des Verfahrens**

Privatkunden können sich bei Beschwerden aller Art an den Ombudsmann wenden. Firmen und Selbstständigen steht das Verfahren nur dann zur Verfügung, wenn die Streitigkeit den Bereich Zahlungsdienste betrifft.

#### **Verfahrensordnung**

Der Ablauf des Verfahrens ist in der „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)“, die vom Bundesministerium der Justiz genehmigt wurde, festgelegt.

## **Verfahrensablauf**

Eine Beschwerde ist schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes und unter Beifügung der zum Verständnis und zur Prüfung erforderlichen Unterlagen zu richten an den

Bundesverband Öffentlicher Banken  
Deutschlands (VÖB)  
Kundenbeschwerdestelle  
Postfach 11 02 72  
10832 Berlin.

Ist eine Beschwerde zulässig, wird eine Stellungnahme des betroffenen Kreditinstituts eingeholt. Hilft die Bank der Beschwerde nicht ab oder erledigt sie sich nicht in sonstiger Weise, wird die Angelegenheit dem Ombudsmann zur Entscheidung vorgelegt. Der Ombudsmann unterbreitet schriftlich einen Vorschlag, wie die Beschwerde aufgrund der Rechtslage unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann (Schlichtungsvorschlag). Der Schlichtungsvorschlag enthält eine kurze und verständliche Begründung. Sowohl dem Kunden als auch dem Kreditinstitut steht es frei, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen oder abzulehnen.

## **Wirkung des Schlichtungsvorschlages**

Bei Nichtannahme hat der Schlichtungsvorschlag weder für den Kunden noch für die betroffene Bank bindende Wirkung. Beiden Beteiligten steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

## **Vertrauliche Behandlung**

Die Kundenbeschwerden unterliegen dem Grundsatz der Vertraulichkeit.

## **Keine Verfahrenskosten**

Das Ombudsmannverfahren ist für den Kunden kostenfrei. Etwaige Auslagen, auch diejenigen für einen Rechtsbeistand oder sonstigen sachkundigen Vertreter, werden nicht erstattet.