

Blog

Ombudsverfahren: So helfen Ihnen die Banken-Ombudsleute bei Beschwerden

01.02.2022

von



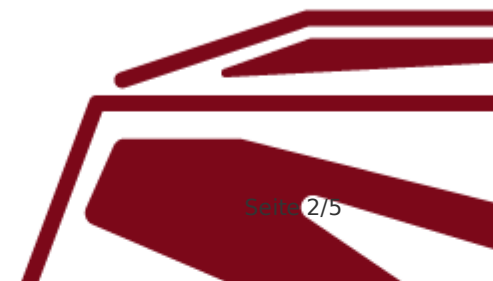
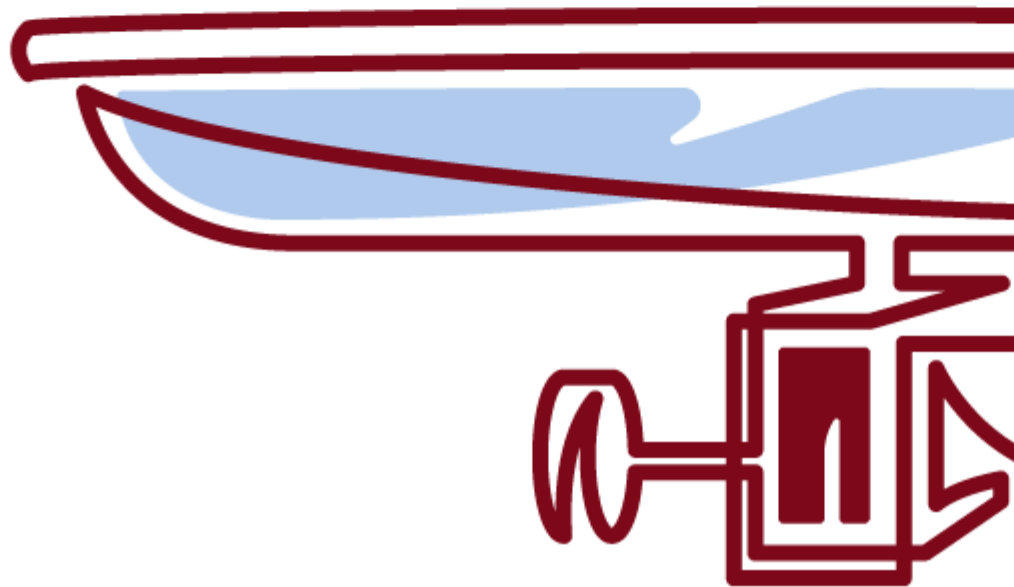
Ernoult, Sylvie

Schlagworte

Ombudsmann

Verbraucher

Ombudsmannverfahren



Blog

Warum gibt es Ombudsleute?

Ist ein Konflikt zwischen Verbraucher und Bank nicht zu lösen, dann kommen die Ombudsleute ins Spiel. Hier helfen unabhängige Personen – ehemalige Richterinnen und Richter – den Verbrauchern bei Streitigkeiten mit ihrer privaten Bank in einem außergerichtlichen, unbürokratischen Schlichtungsverfahren. Die Ombudsleute bringen beide Seiten über den Schriftweg in Kontakt und erarbeiten Lösungen.

Der Bankenverband hatte bereits 1992 freiwillig das außergerichtliche Schlichtungsverfahren gegründet, um auf diese Weise Bestrebungen auf europäischer und nationaler Ebene aufzugreifen, die langwierige und teure Gerichtsprozesse entbehrlich machen sollten. Hierdurch haben sich der Bankenverband und seine Mitglieder – die privaten Banken als Vorreiter einer damals noch jungen, aber effizienten Form der Streitbeilegung erwiesen und sich den wandelnden verbraucherpolitischen Ansprüchen gestellt. Das Schlichtungsverfahren durch Ombudsleute war das erste System dieser Art in der deutschen Finanzwirtschaft und hat sich seit Bestehen Bekanntheit und Ansehen erworben.

Die einflussreichsten Kritiker der Banken sind damit die Ombudsleute selbst. Sie stehen für Unabhängigkeit, Neutralität und Vertrauen. Ihre Durchsetzungskraft und Kompetenz sind entscheidend für die hohe Akzeptanz des Schlichtungsverfahrens der privaten Banken bei Kunden, Banken und in der breiten Öffentlichkeit.

Wie läuft das Schlichtungsverfahren ab

Als erster Schritt im Schlichtungsverfahren werden alle eingegangenen Schlichtungsanträge auf Zulässigkeit und Zuständigkeit kontrolliert. Sind diese Kriterien erfüllt, werden die Unterlagen auf Vollständigkeit geprüft. Sollte etwas fehlen, setzt sich die Geschäftsstelle Ombudsmann der privaten Banken mit Ihnen in Verbindung und fordert die fehlenden Informationen an. Sobald die Unterlagen vollständig sind, wird die Beschwerde an die betroffene Bank weitergeleitet. Die Bank hat dann einen Monat Zeit zur Beschwerde Stellung zu nehmen.

Wenn die Bank Ihnen recht gibt und die Meinungsverschiedenheit im Sinne des Kunden regelt, ist das Schlichtungsverfahren erledigt. Andernfalls werden Sie von der ablehnenden Äußerung der Bank unterrichtet und auf die Möglichkeit verwiesen, sich innerhalb eines Monats nochmals zu äußern. Danach wird der Vorgang dem Schlichter zur Entscheidung vorgelegt. Reichen dem Schlichter die bisher vorgelegten Stellungnahmen oder Unterlagen für einen Schlichtungsspruch nicht aus, kann er von den Parteien weitere Informationen einholen. Der Schlichter teilt seine Entscheidung den Parteien dann unmittelbar mit. Hierdurch ist das Schlichtungsverfahren beendet. Ein Rechtsmittel gegen den Schlichtungsspruch gibt es nicht. Ist der Antragssteller mit dem Schlichtungsspruch

Blog

nicht zufrieden, kann er jeder Zeit den Streit vor Gericht austragen.

Das Schlichtungsverfahren ist für Bankkunden nicht nur kostenlos, sondern auch ohne Risiko. Sind die Kunden mit den Entscheidungen der Schlichter nicht einverstanden, steht ihnen der Weg zu den ordentlichen Gerichten weiterhin offen. Hat die Beschwerde jedoch Erfolg, kommen sie so schnell und einfach zu ihrem Recht.

Die Banken haben sich verpflichtet, Schlichtungssprüche bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro zu akzeptieren. Diese Bindungswirkung ist keine Selbstverständlichkeit; verbindliche Entscheidungen gehören nicht zum allgemeinen Standard bei freiwillig von der Wirtschaft getragenen Schlichtungseinrichtungen. Wie die Praxis zeigt, akzeptieren die Banken oftmals auch die gegen sie ergangenen unverbindlichen Schlichtungssprüche mit einem Beschwerdewert, der über 10.000 Euro liegt.

Tätigkeitsbericht 2021 jetzt veröffentlicht

Jedes Jahr veröffentlicht die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken einen [Tätigkeitsbericht](#). Neben den aktuellen Zahlen zu Schlichtungsverfahren finden sich hier auch alle weiteren wichtigen Informationen für Verbraucher sowie ein Online-Beschwerdecheck und ein Beschwerdeformular.

2021 verzeichnete die Schlichtungsstelle mit 6.059 eingegangenen Schlichtungsanträgen gegen Mitgliedsbanken einen Anstieg des Beschwerdeaufkommens von 45 Prozent. Spitzenreiter war wie bereits in den Vorjahren das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs.

Darüber hinaus ging der Anstieg insbesondere auf Erstattungsverlangen von Bankkunden zurück, die vor dem Hintergrund des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) zu Unrecht erhobene Gebühren zurückverlangten. Allein hierzu gingen 1.758 Schlichtungsanträge ein. Die überwiegende Zahl dieser Beschwerden erledigte sich bereits im Vorfeld, da die Banken den berechtigten Rückforderungsverlangen nachkamen. Die Eingaben zu den anderen Sachgebieten waren rückläufig: Das Wertpapiergeschäft betraf 982 Eingaben (16 %), gefolgt vom Kreditgeschäft mit 789 Eingaben (13 %).

Die Schlichtungsstelle konnte im Berichtsjahr 5.195 Vorgänge abschließen. Im Jahr 2020 waren es 3.884.

Im Ergebnis konnten auch im vergangenen Jahr wieder mehr als die Hälfte der Antragsteller mit dem Ausgang des Verfahrens zufrieden sein. Knapp 53 Prozent erzielten im Vorfeld eine Einigung mit der Bank, erwirkten einen bindenden Schlichtungsspruch zu ihren Gunsten oder erklärten sich mit dem ebenfalls von der Bank angenommenen Schlichtungsvorschlag einverstanden.

Hervorzuheben ist, dass die Beschwerdebearbeitung der

Blog

Schlichtungsstelle zum Jahreswechsel 2022 vollständig digitalisiert wurde.

Wichtiger Hinweis: Die Ombudsleute können nicht helfen, wenn eine reine Rechtsberatung vom Kunden gewünscht wird. Auch wenn sich ein Gericht bereits mit dem Schlichtungsantrag befasst oder befasst hat, greifen die Ombudsleute nicht ein. Dasselbe gilt für den Fall, dass Zeugen gehört werden müssten, um den Sachverhalt zu ermitteln.