

## Zwist mit der Bank? Unsere Ombudsleute sind für Sie da



Meinungsverschiedenheit zwischen Bank und Kunde? Das kann vorkommen – zum Beispiel wenn Sie mal mit einer Kreditberatung oder einer Geldanlage nicht zufrieden sind. Um solche Situationen schnell und unbürokratisch zu klären – ohne vor Gericht zu ziehen –, bieten die privaten Banken das Ombudsmann-Verfahren an. Seit mittlerweile mehr als 25 Jahren gibt es die Schlichtungsstelle.

Als die Schlichter 1992 ihre Tätigkeit aufnahmen, folgte der Bankenverband Bestrebungen auf europäischer und nationaler Ebene, langwierige und teure Gerichtsprozesse zu vermeiden. Das Ombudsmannsystem war das erste dieser Art in der deutschen Finanzwirtschaft. Und es hat sich bewährt: In der Regel werden etwa die Hälfte der Schlichtungsverfahren zugunsten der Kunden entschieden – eine Klage ist also in diesen Fällen nicht mehr nötig. 2017 gingen rund 5.300 Beschwerden beim Ombudsmann der privaten Banken ein. Insgesamt konnten in dem Jahr 4.420 Anträge abgeschlossen werden. Davon wurden mehr als 50 Prozent im Interesse der Kunden gelöst. Den aktuellen Tätigkeitsbericht finden Sie [hier](#).

Doch wie läuft so ein Schlichtungsverfahren überhaupt ab? Wir haben hier die wichtigsten Informationen für Sie zusammengefasst.

01.02.2018

von



Redaktion, Verbraucher

### Kurzgefasst

Wer mit seiner Bank uneins ist, kann sich unbürokratisch Hilfe holen: beim Ombudsmann der privaten Banken. Seit 25 Jahren gibt es den Service. Hier erklären wir Ihnen das Wichtigste in Kürze.

### Schlagworte

Ombudsmann  
Ombudsmannverfahren

## Blog

### Für welche Fälle sind die Ombudsleute da?

Wenn Sie meinen, durch das Verhalten einer Bank einen Nachteil erlitten zu haben – zum Beispiel durch schlechte Beratung oder falsche Zinsberechnung –, können Sie sich mit Ihrem Anliegen an den Ombudsmann wenden. Dies gilt auch, wenn sich ein Verbraucher darüber beschwert, dass eine Bank ihm kein Girokonto – zumindest auf Guthabenbasis – einrichtet.

Es gibt allerdings auch Fälle, in denen der Ombudsmann nicht der richtige Ansprechpartner ist – zum Beispiel, wenn sich bereits ein Gericht mit dem Verfahren beschäftigt. Auch wenn der Anspruch verjährt ist und die Bank sich darauf beruft, greift der Schlichter nicht ein. Zudem ist eine Schlichtung nicht möglich, wenn Zeugen vorgeladen werden müssten, um einen strittigen Sachverhalt zu klären.

### Wer sind die Ombudsleute?

Die **Ombudsleute** sind ehemalige hohe Richter und Richterinnen, die nach ihrer Pensionierung in ihrer Freizeit tätig sind. Sie bringen beide Seiten – Antragssteller und Bank – in Kontakt, beraten und erarbeiten Lösungen.

### Wer kann den Service nutzen?

Das Ombudsmannverfahren gilt für private Banken. Sparkassen, Genossenschaftsbanken und öffentliche Banken haben eigene **Schlichtungssysteme**. Jeder Verbraucher, der meint, einen Anspruch gegen einer der **teilnehmenden Banken** zu haben, kann sich an den Ombudsmann wenden. In speziellen Fällen steht der Ombudsmann auch Unternehmen und Selbstständigen zur Verfügung (**[mehr dazu hier](#)**).

### Wie kann man sich beschweren?

Sie können sich mit Ihrem Anliegen an den Ombudsmann wenden. Richten Sie Ihr Anliegen schriftlich per Brief, Fax

## Blog

oder E-Mail an die Geschäftsstelle beim Bundesverband deutscher Banken (Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: +49 30 1663-3169, [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de)). Wichtig: Schildern Sie den Sachverhalt und benennen Sie Ihre Ansprüche – möglichst auch der Höhe nach – und fügen Sie Kopien der notwendigen Unterlagen bei. Ein Antragsformular finden Sie [hier](#).

### Wie läuft das Verfahren ab?

Die Mitarbeiter der Geschäftsstelle prüfen Ihre Unterlagen. Halten sie Ihren Schlichtungsantrag für zulässig, kontaktieren sie die betroffene Bank. Kommt es zu keiner Einigung, schaut sich der Ombudsmann den Fall an. Er entscheidet, ob Sie einen konkreten Rechtsanspruch haben. Er ist allerdings weder Rechts- noch Schuldnerberater und führt nicht die Aufsicht über Banken. Übrigens: Liegt ein Ablehnungsgrund nach der Verfahrensordnung vor, entscheidet darüber der Ombudsmann.

### Wie geht es weiter?

Der Schlichtungsspruch ist für die Bank bindend, wenn der Beschwerdewert maximal 10.000 Euro beträgt. Dies gilt jedoch nicht für Sie als Antragsteller: Sind Sie mit der Entscheidung des Ombudsmannes nicht einverstanden, können Sie auch nach einem Schlichtungsspruch Ihr Anliegen noch vor Gericht bringen.

### Wie lange dauert das Verfahren?

Die durchschnittliche Dauer aller Schlichtungsverfahren liegt bei knapp fünf Monaten.

### Was kostet der Service?

Das Ombudsmannverfahren ist für Sie kostenlos. Sie haben nur Ihre eigenen Kosten zu tragen (zum Beispiel für Porto oder Telefonate).