

## ALLGEMEINE RECHTSFRAGEN - R29

Stand: Juni 2010

Ihr Ansprechpartner  
Heike Cloß  
E-Mail  
heike.closs@saarland.ihk.de  
Tel.  
(0681) 9520-600  
Fax  
(0681) 9520-690

### Ombudsman: Schlichter bei Banken

#### Ombudsman soll rasch helfen

Ein Rechtsstreit ist ärgerlich, langwierig und teuer. Damit **Meinungsverschiedenheiten zwischen Banken und Kunden** einfacher zu lösen sind, haben die **privaten Geldinstitute** (Deutsche Bank, Dresdner Bank, Commerzbank etc.) ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren eingeführt. Es sieht vor, dass unabhängige Ombudsmänner helfen, Differenzen schnell und unbürokratisch zu bereinigen.

Nach Angaben des Bundesverbandes deutscher Banken (BdB) ist das **Schlichtungsverfahren ausschließlich für Privatkunden** gedacht. Einzige Ausnahme: **Betrifft die Beschwerde einen grenzüberschreitenden Zahlungsauftrag, steht es auch Firmen und Selbstständigen offen.**

Das Verfahren ist für den Kunden kostenlos. Angenommen werden alle Probleme, zu denen es bei einer Geschäftsbeziehung mit der Bank kommen kann. Angenommen sind nur Fälle,

- mit denen sich bereits ein Gericht beschäftigt,
- in denen die Staatsanwaltschaft eingeschaltet ist,
- in denen für die Klärung Beweise (z. B. Zeugenaussagen) entscheidend sind und
- in denen der Anspruch verjährt ist.

Informationen zum Ombudsman-Verfahren für **Privatbanken** erhalten Sie vom:

#### **Bundesverband deutscher Banken e.V.**

Kundenbeschwerdestelle  
Burgstraße 28  
10178 Berlin

Ombudsman  
Postfach 040307  
10062 Berlin

Tel.: 030/1663-0  
Fax: 030/1663-1399  
E-Mail: [bankenverband@bdb.de](mailto:bankenverband@bdb.de)  
Internet: [www.bankenombudsman.de](http://www.bankenombudsman.de)

Tel.: 030/1663-3166  
Fax: 030/1663-3169  
E-Mail: [ombudsman@bdb.de](mailto:ombudsman@bdb.de)

Der Kunde schildert schriftlich kurz den Sachverhalt und fügt erforderliche Kopien bei. Die Schlichtungsstelle wendet sich daraufhin an die Bank. Bereinigt die Bank den Vorgang nicht, wird der Ombudsmann eingeschaltet. Bis zu einem Streitwert von 5.000 € ist der Schiedsspruch **für die Bank bindend, nicht jedoch für den Kunden**. Ist er mit der Entscheidung des Ombudsmanns nicht einverstanden, kann er vor Gericht ziehen. Die Bank darf erst ab einem Streitwert von über 5.000 € das Gericht anrufen.

Die Kunden von **Volks- und Raiffeisenbanken** wenden sich an folgende Ombudsmänner:

**Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR)**      **BVR Saarländischer Genossenschaftsverband e. V.**

**Kundenbeschwerdestelle**

Postfach 30 92 63  
10760 Berlin

Postfach 102725  
66027 Saarbrücken

Tel.: 030/2021-0  
Fax: 030/2021-1900  
Internet: [www.bvr.de](http://www.bvr.de)

Tel.: 0681/ 38706 - 0  
Fax: 0681/ 38706 - 39

Kunden von **Sparkassen im Saarland** wenden sich an:

**Sparkassen- und Giroverband Saar**

- Schlichtungsstelle -  
Ursulinenstraße 46  
66111 Saarbrücken

Tel.: 0681/ 9340 - 0  
Fax: 0681/ 9340 - 1 33

Der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns des Sparkassen- und Giroverband Saar ist - nach unseren Informationen - für keine Seite verbindlich. Kommt es zu keiner Einigung, kann der Kunde - aber auch die Sparkasse - noch vor Gericht ziehen.

Bundesweit gibt es hier folgenden Ombudsmann:

**Deutscher Sparkassen- und Giroverband**

Charlottenstraße 47  
10117 Berlin

Tel.: 030/20225-0  
Fax: 030/20225-250  
Internet: [www.dsgv.de](http://www.dsgv.de)

**Postbank-Kunden** und **Kunden öffentlicher Banken (Landesbanken)** wenden sich an den Ombudsmann des Verbandes öffentlicher Kunden.

**Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands**

- Kundenbeschwerdestelle -  
Lennéstraße 17  
10785 Berlin

Postfach 11 02 72  
10832 Berlin

Tel.: 030/8192-0  
Fax: 030/8192-222  
Internet: [www.voeb.de](http://www.voeb.de)

**Bund der Bankkunden**

Geisenfelder Straße 51  
85053 Ingolstadt

Tel.: 0841/97373-18  
Fax: 0841/97373-13

**Beschwerdestelle für Hypothekenbanken:**

**Kundenbeschwerdestelle beim Verband deutscher Pfandbriefbanken (früher: Verband deutscher Hypothekenbanken)**

Georgenstr. 21  
10117 Berlin

Tel.: 030/20915-100  
Fax: 030/20915-101  
Internet: [www.hypverband.de](http://www.hypverband.de)

**Deutsche Bundesbank**

Schlichtungsstelle  
Postfach 100602  
60006 Frankfurt am Main

Tel.: 069/9566-4050  
Fax: 069/9566-4056  
E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

**Weitere Adressen:**

**Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank**

Postfach 11 12 32  
60047 Frankfurt am Main

Tel.: 069/2388-1907/-1906  
Fax: 069/2388-1919  
Internet: [www.bundesbank.de](http://www.bundesbank.de)

**Verband der privaten Bausparkassen e.V.**

Kundenbeschwerdestelle  
Postfach 30 30 79  
10730 Berlin

Tel.: 030 / 590091-500  
Fax: 030 / 590091-501  
Internet: [www.bausparkassen.de](http://www.bausparkassen.de)

**Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen**

Postfach 74 48  
48040 Münster

Internet: [www.lbs.de](http://www.lbs.de)

**Ombudsmann Private Kranken- und  
Pflegeversicherung**

Dr. Helmut Müller (seit 01.11.2007)  
Postfach 06 02 22  
10052 Berlin

Tel.: 01802/550444  
(0,06 €/Min. aus dem dt. Festnetz, höchstens  
0,42 €/Min. aus Mobilfunknetzen)  
Fax: 030/20458931  
Internet: [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

**Bund deutscher Schiedsmänner und  
Schiedsfrauen (BDS)**

Bundesgeschäftsstelle des BDS  
Prümerstraße 2  
44787 Bochum

**Postanschrift:**  
Postfach 100452  
44704 Bochum

Tel.: 0234/58897-0  
Fax: 0234/58897-19  
E-Mail: [info@bdsev.de](mailto:info@bdsev.de)  
Internet: [www.schiedsamt.de](http://www.schiedsamt.de)

**Versicherungsombudsmann e.V.**

Prof. Wolfgang Römer (ab 01.04.2008 Dr. Günter Hirsch)  
Leipziger Straße 121  
10117 Berlin

Postfach 08 06 32  
10006 Berlin

Tel.: 0800/3696000  
Fax: 0800/3699000  
E-Mail: [beschwerde@versicherungsombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de)  
Internet: [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

*Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK - nur einen Hinweis geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.*