

Tätigkeitsbericht der Kundenbeschwerdestelle 2002

www.voeb.de

Tätigkeitsbericht der Kundenbeschwerdestelle



Übertragung
der öffentlich-
rechtlichen
Schlichtungs-
aufgabe auf
den VÖB

3



Verfahrensordnung

4



Verfahrensablauf

4



Verfahrens-
grundsätze

7



Inanspruchnahme
Kunden-
beschwerdestelle

7



FIN-NET

9



Ausblick

9



Anhang

10

Tätigkeitsbericht der Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB

Im Jahre 2001 wurde das seit 1992 beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, damals noch Verband Öffentlicher Banken, bestehende Kundenbeschwerdesystem um eine außergerichtliche Schlichtungsstelle ergänzt, die den auf europäischer und nationaler Ebene aufgestellten Anforderungen entspricht. Die bereits Anfang 1999 im Vorstand beschlossene Verfahrensordnung wurde vor diesem Hintergrund auf eine breitere Basis gestellt. Auch wenn sich nach den Erfahrungen seit Mitte der 90-er Jahre gezeigt hatte, dass das Fehlen eines „formellen Schiedsverfahrens“ sich nicht nachteilig auswirkt, war dieser Schritt in Anbetracht der fortlaufenden, auf Brüssel basierenden Weiterentwicklung richtig. Die noch Anfang der 90-er Jahre bestehende Tendenz des europäischen Gesetzgebers, vor dem Hintergrund eines umfassenden Verbraucherschutzes auch für grenzüberschreitende Finanztransaktionen Bankkunden die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung zu eröffnen, ist mittlerweile nahezu etabliert (Richtlinie über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen, Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr auf Finanzdienstleistungen, Richtlinie zur Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über den Verbraucherkredit – Verbraucherkreditrichtlinie).

1. Übertragung der öffentlich-rechtlichen Schlichtungsaufgabe auf den VÖB

Mit In-Kraft-Treten des Überweisungsgesetzes im Jahre 1999 wurde in das Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB-Gesetz) eine Bestimmung aufgenommen, die die Deutsche Bundesbank verpflichtete, für Streitigkeiten aus dem Überweisungsbereich (§§ 675 a bis 676 g BGB) eine Schlichtungsstelle einzurichten. Im Jahre 2002 erfolgte durch § 14 Unterlassungsklagengesetz eine Ergänzung des Anwendungsbereichs dergestalt, dass auch Streitigkeiten in Bezug auf den Missbrauch von Zahlungskarten (§ 676 h BGB) in die außergerichtliche Schlichtung einzubeziehen waren.

Am 12. August 2000 trat die Verordnung über das Verfahren der Schlichtungsstellen für Überweisungen (Schlichtungsstellenverfahrensverordnung) in Kraft. Auf der Basis dieser

Verordnung wurde die Schlichtungsaufgabe für die Kreditinstitute, die dem Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V., Lennéstraße 11, 10785 Berlin, angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, auf diesen Verband übertragen.

Am 4. Mai 2001 – mit der Veröffentlichung des Genehmigungsbescheides und der Verfahrensordnung im Bundesanzeiger – wurde die öffentlich-rechtliche Beilegung des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands wirksam. Der VÖB war damit der erste kreditwirtschaftliche Spitzenverband, dem diese Aufgabe für die ihm angeschlossenen Mitgliedsbanken übertragen wurde. Die bis dato vom Ombudsmann der Deutschen Bundesbank übernommene Aufgabe ging – für die dem VÖB-Verfahren angeschlossenen Mitgliedsinstitute – auf den Ombudsmann der öffentlichen Banken über.

2. Der Ombudsmann der öffentlichen Banken

Prof. (em.) Dr. Walther Hadding, bis 1999 Professor an der Universität Mainz und bis Anfang 2003 Leiter des Instituts für deutsches und internationales Recht des Spar-, Giro- und Kreditwesens an der Universität Mainz, wurde der erste Ombudsmann der öffentlichen Banken. Sein Stellvertreter ist Prof. Dr. Reinhard Welter, Universität Leipzig, Juristenfakultät und Leiter des Instituts für Deutsches und Internationales Bank- und Kapitalmarktrecht an der Universität Leipzig.

3. Verfahrensordnung

3.1 Allgemeines

Die Verfahrensordnung des VÖB weist zur Zeit noch eine Zweiteilung auf, wonach – abhängig vom Beschwerdegegenstand – die Beschwerden teilweise durch den Ombudsmann, teilweise durch Schlichter der Kundenbeschwerdestelle des Verbandes geschlichtet werden.

Alle Beschwerden, die sich aus dem Überweisungsgesetz (§§ 675 a – 676 g BGB) ergeben, und Beschwerden, die den Missbrauch von Zahlungskarten betreffen (§ 676 h Satz 1 BGB), werden durch den Ombudsmann der öffentlichen Banken geschlichtet. Hinsichtlich des Überweisungsverkehrs sind sowohl grenzüberschreitende als auch inländische Überweisungen (seit dem 1. Januar 2002) erfasst.

Dagegen wird der gesamte Komplex sonstiger bankspezifischer Beschwerdefälle von Privatkunden (Verbrauchern) nach wie vor entsprechend dem bereits seit 1992 beim VÖB etablierten Kundenbeschwerdeverfahren abgewickelt.

Zu den Beschwerden gehören insbesondere auch solche, die im Zusammenhang mit der Verweigerung der Einrichtung eines Girokon-

tos stehen und die sich auf die Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses zum sog. Girokonto für jedermann beziehen.

3.2 Zulässigkeit des Verfahrens

Das Schlichtungsverfahren dient vorrangig der Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Kunden (Verbrauchern) und Mitgliedsinstituten des VÖB, die sich dem Verfahren angeschlossen haben.

Es ist daher nur bei verbrauchertypischen Beschwerden zulässig, d.h. der streitige Geschäftsvorfall darf nicht im Zusammenhang mit der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden stehen.

Diese Einschränkung gilt nicht, wenn es sich um eine Angelegenheit handelt, die den Überweisungsverkehr oder den Missbrauch einer Zahlungskarte betreffen. In diesen Fällen können auch Selbstständige oder Firmen eine Beschwerde einreichen.

4. Verfahrensablauf

4.1 Gemeinsame Vorschriften

Das Schlichtungsverfahren ist als schriftliches Verfahren ausgestaltet. Beschwerden sind daher schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und unter Beifügung der zum Verständnis und zur Prüfung erforderlichen Unterlagen bei der Kundenbeschwerdestelle einzureichen.

Dem Kunden wird zusammen mit einer Eingangsbestätigung mitgeteilt, ob sich die betroffene Bank dem Verfahren des VÖB angeschlossen hat. Gleichzeitig wird er durch Zusendung der Verfahrensordnung über den weiteren Verfahrensgang unterrichtet. Sofern erforderlich, wird der Kunde um Ergänzung seines Vortrags bzw. um Vervollständigung seiner Unterlagen gebeten.

Wird im Rahmen dieser formalen Prüfung festgestellt, dass sich die Beschwerde gegen ein Kreditinstitut richtet, das sich einem anderen Schlichtungsverfahren angeschlossen hat, wird die Beschwerde bei gleichzeitiger Benachrichtigung des Kunden an die zuständige Schlichtungsstelle abgegeben. Bei Fehlen einer solchen erhält der Beschwerdeführer sein Schreiben gegebenenfalls wieder zurück.

Im Rahmen des weiteren Vorverfahrens wird geprüft, ob die Beschwerde zulässig ist. Eine Schlichtung ist insbesondere ausgenommen, wenn der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist oder war bzw. vom Kunden während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird. Unzulässig ist das Verfahren auch dann, wenn die Streitigkeit bereits durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt oder ein Antrag auf Prozesskostenhilfe – mangels Aussicht auf Erfolg – abgewiesen worden ist oder wenn die Angelegenheit bereits Gegenstand in einem anderen Schlichtungsverfahren bzw. Güteverfahren war. Darüber hinaus ist die Beschwerde unzulässig, wenn der streitgegenständliche Anspruch bereits verjährt ist, die Schlichtung die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage betreffen oder die Sachverhaltsaufklärung eine Beweisaufnahme erforderlich machen würde.

Sowohl im Falle der Zulässigkeit als auch im Falle der Unzulässigkeit richtet sich der weitere Verfahrensablauf danach, ob die Beschwerde – gemäß der oben dargestellten Zweiteilung des Schlichtungsverfahrens – der Schlichtung durch den Ombudsmann unterfällt oder nicht.

4.2 Schlichtung durch den Ombudsmann

Der weitere Verfahrensablauf bei der Schlichtung durch den Ombudsmann ist in Ziff. IV der Verfahrensordnung unter dem Titel „Beilegung von Schlichtung von Kundenbeschwerden durch den Ombudsmann“ geregelt.

Feststellung der Unzulässigkeit

Hält die Kundenbeschwerdestelle die Beschwerde für unzulässig, legt sie die Beschwerde dem Ombudsmann zur Prüfung der Zulässigkeit vor. Verneint dieser die Zulässigkeit, erhält der Kunde einen entsprechenden schriftlichen Bescheid über die Unzulässigkeit der Beschwerde. Das Verfahren ist damit beendet.

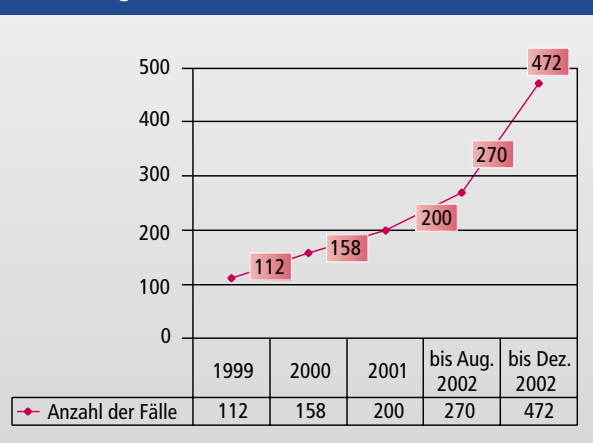
Stellungnahme des Kreditinstituts

Zulässige Beschwerden werden von der Kundenbeschwerdestelle dem betroffenen Kreditinstitut mit der Bitte um Stellungnahme zugeleitet. Die Bank muss innerhalb eines Monats bzw. innerhalb einer Nachfrist von einem weiteren Monat zu der Beschwerde schriftlich Stellung nehmen. Die Stellungnahme wird dem Kunden zugeleitet. Dieser erhält damit die Möglichkeit, sich innerhalb eines Monats zu der Stellungnahme des Kreditinstituts zu äußern.

Entscheidung des Ombudsmanns

Sofern sich die Beschwerde nicht durch Abhilfe der betroffenen Bank oder in sonstiger Weise erledigt, wird sie nach Ablauf der Äußerungsfristen dem Ombudsmann zur Entscheidung

Entwicklung Beschwerdestelle



vorgelegt. Soweit er dies für erforderlich hält, kann der Ombudsmann eine ergänzende Stellungnahme oder Auskunft der Beteiligten einholen. Gemäß den oben genannten Zulässigkeitsvoraussetzungen führt er jedoch keine Beweisaufnahme durch, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden angetreten werden.

Bei zulässigen Beschwerden unterbreitet der Ombudsmann schriftlich und mit kurzer und verständlicher Begründung einen Vorschlag, wie die Beschwerde aufgrund der Rechtslage unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann (Schlichtungsvorschlag).

Annahme des Schlichtungsvorschlages

Der Schlichtungsvorschlag wird dem Kunden und dem Kreditinstitut mit der Bitte um Erklärung über die Annahme des Vorschlags zugeleitet.

Nach Ablauf der vorgegebenen Fristen teilt die Kundenbeschwerdestelle den Beteiligten das Ergebnis mit. Kommt es nicht zu einer Einigung der Beteiligten über den Schlichtungsvorschlag, ist diese Mitteilung gleichzeitig eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Abs. 3 Satz 3 EG-ZPO“. In acht Bundesländern (Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen, Saarland, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein) ist die Zulässigkeit einer zivilrechtlichen Klage u. a. bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten bis 750,00 € von der vorherigen erfolglosen Durchführung eines außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahrens vor einer Gütestelle abhängig. Die beliebigen Schlichtungsstellen sind als solche anerkannt.

Bei Nichtannahme hat der Schlichtungsvorschlag weder für den Kunden noch für das betroffene Kreditinstitut bindende Wirkung.



Beiden Beteiligten steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

4.3 Schlichtung durch die Kundenbeschwerdestelle

Handelt es sich um einen Beschwerdegegenstand, der von der Kundenbeschwerdestelle zu schlichten ist, richtet sich der Verfahrensablauf nach den in Ziff. III aufgeführten Bestimmungen der Verfahrensordnung zur „Beilegung und Schlichtung von Kundenbeschwerden durch die Kundenbeschwerdestelle des Verbandes“.

Das Verfahren ist hier analog dem Verfahren vor dem Ombudsmann aufgebaut.

Feststellung der Unzulässigkeit

Hält die Kundenbeschwerdestelle die Beschwerde für unzulässig, wird der Kunde hierüber informiert. Das Verfahren ist damit beendet.

Stellungnahme des Kreditinstituts

Zulässige Beschwerden werden der betroffenen Bank zur Stellungnahme – innerhalb eines Monats bzw. einer Nachfrist von einem weiteren Monat – zugeleitet.

Entscheidung der Kundenbeschwerdestelle

Die Kundenbeschwerdestelle unterbreitet auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag mit Begründung.

Sind die Beteiligten mit dem Schlichtungsvorschlag nicht einverstanden, steht ihnen der Weg zu den Gerichten offen.

5. Verfahrensgrundsätze, die ein faires Schlichtungsverfahren gewährleisten

Vertraulichkeit

Die Mitarbeiter der Kundenbeschwerdestelle und der Ombudsmann sind über alle ihnen im Rahmen des Schlichtungsverfahrens über die Beteiligten bekannt gewordenen Tatsachen und Wertungen zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Aufwendungen

Das Schlichtungsverfahren ist für den Kunden kostenlos. Eigene Auslagen und Aufwendungen für eine etwaige sachkundige Vertretung im Verfahren hat der Kunde selbst zu tragen.

Qualifikation des Ombudsmanns

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben. Er ist unabhängig und an Weisungen nicht gebunden.

6. Inanspruchnahme Kundenbeschwerdestelle

6.1 Anzahl der Beschwerden

Im Jahr 2002 wurden bei der Kundenbeschwerdestelle des VÖB insgesamt 472 Eingaben eingereicht. Davon richteten sich 66 Beschwerden gegen Institute, die nicht dem Schlichtungsverfahren des VÖB angeschlossen sind und die daher an die zuständige Schlichtungsstelle abgegeben wurden.

Von den 406 Fällen, die in das Schlichtungsverfahren des VÖB fielen, unterlag eine Anzahl von 32 Fällen dem Ombudsmannverfahren, die restlichen 374 Fälle betrafen den Komplex sonstiger bankspezifischer Streitigkeiten und wurden daher durch die Kundenbeschwerdestelle des VÖB geschlichtet.

Aus dem Jahre 2002 steht in 3 Fällen noch eine Entscheidung aus.

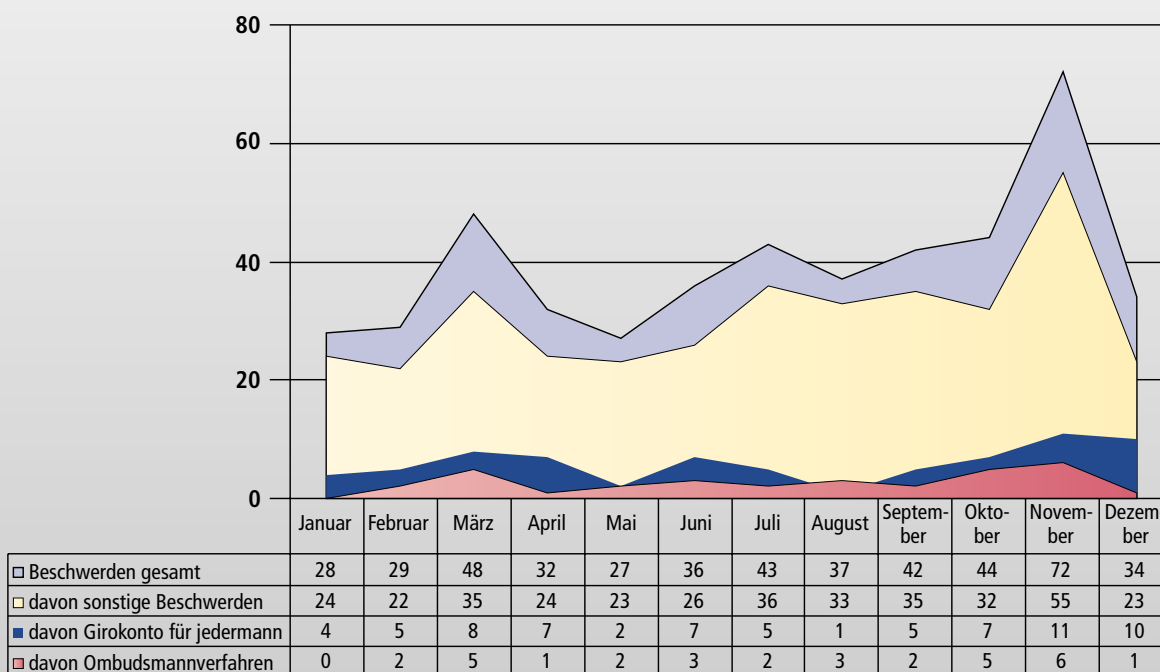
6.2 Verfahrensausgang Ombudsmannverfahren

Die 32 Beschwerden, die dem Ombudsmann vorzulegen waren, sind bis auf drei Eingaben abschließend bearbeitet worden. Die 29 erledigten Fälle wurden wie folgt abgeschlossen:

- In 21 Fällen hat die betroffene Bank der Beschwerde vor der Vorlage an den Ombudsmann abgeholfen oder die Beschwerde hat sich in sonstiger Weise erledigt.



Entwicklung Beschwerdestelle 2002



- In 5 Fällen hat der Ombudsmann zu Gunsten des Kunden, in 2 Fällen zu Lasten des Kunden entschieden. Bei einem Fall hat der Ombudsmann eine vergleichsweise Regelung angeregt.

6.3 Verfahrensausgang Schlichtung Kundenbeschwerdestelle

Die 374 Fälle, die durch die Schlichtungsstelle des VÖB bearbeitet wurden, wurden folgendermaßen abgeschlossen:

- 15 Beschwerden wurden als unzulässig abgewiesen.
- In sechs Fällen wurde die Beschwerde zurückgezogen oder hat sich in sonstiger Weise erledigt.
- Von den restlichen 353 Beschwerden, die in materieller Hinsicht zu entscheiden waren, sind 87 zu Gunsten des Kunden ausgegangen. In 262 Fällen wurde ein Vorschlag zu Lasten des Kunden gemacht. In vier Fällen kam eine vergleichsweise Regelung zustande.

6.4 Verteilung der Beschwerden nach Sachgebieten

Die Beschwerden, die von der Kundenbeschwerdestelle des VÖB bearbeitet wurden, betrafen in erster Linie die Sachgebiete Girokonto für jedermann, Entgelte für Bankdienstleistungen, Kreditgeschäft und Wertpapiergeschäft.

Von den 72 Fällen aus dem Anwendungsbereich der ZKA-Empfehlung zum sog. Girokonto für jedermann wurde in 28 Fällen zu Gunsten des Kunden entschieden, dass das betroffene Kreditinstitut die ZKA-Empfehlung zum „Girokonto für jedermann“ nicht beachtet hat. Das bedeutet, dass trotz vorheriger Ablehnung durch die betroffene Bank nach Durchführung des Beschwerdeverfahrens ein Girokonto für den Beschwerdeführer eröffnet wurde. In 44 Fällen blieb es bei der Entscheidung zu Lasten des Kunden.

7. FIN-NET, grenzüberschreitendes Netzwerk zur außergerichtlichen Streitbeilegung im Bereich der Finanzdienstleistungen

Die Schlichtungsstelle des VÖB ist Mitglied des so genannten FIN-NET, Financial Complaint Service Network, dem mehr als 40 nationale Schlichtungsstellen angehören. Das „FIN-NET“ stützt sich auf die Zusammenarbeit der einzelnen europäischen Schlichtungsstellen und bildet das erste vollfunktionsfähige Netz für die alternative Streitbeilegung in der Europäischen Union. Ziel dieses Netzwerkes ist es, Probleme zu überwinden, die es angesichts der unterschiedlichen Rechtsordnungen in Europa insbesondere auch bei der Bearbeitung grenzüberschreitender Beschwerden auftreten. Dem Verbraucher soll damit eine Beschwerde in einem anderen EU-Land erleichtert werden.

Voraussetzung für die Teilnahme an der Anfang 2001 von der Europäischen Kommission eingerichteten europäischen Schlichtungseinrichtung war die Einhaltung einer Kommissions-Empfehlung aus dem Jahre 1998, die bestimmte Mindestanforderungen aufstellte. Da dieses Anforderungsprofil im Rahmen der VÖB-Schlichtung sich auf den Ombudsmann-Bereich beschränkt, erstreckt sich z. Zt. auch die FIN-NET-Mitgliedschaft nur auf den Bereich der grenzüberschreitenden Zahlungsverkehrstransaktionen. Vor dem Hintergrund der in Kürze in Kraft tretenden neuen Verfahrensordnung wird diese Mitgliedschaft auf alle grenzüberschreitenden bankspezifischen Sachverhalte erweitert werden.

Die in einem Memorandum niedergelegten Grundsätze der Kooperation zwischen den nationalen Schlichtungsstellen beinhaltet im Wesentlichen Informations- und Unterstützungshandlungen. In der Regel wird der

Kunde an die für ihn zuständige Schlichtungsstelle verwiesen. Da z.Zt. noch relativ wenige grenzüberschreitende Transaktionen stattfinden, erschöpfte sich die Tätigkeit der Schlichtungsstelle des VÖB auf die Betreuung von insgesamt 4 Fällen. Alle wurden von der Schlichtungseinrichtung des VÖB als „nächstgelegenes“ System an das „zuständige“ System weitergeleitet.

8. Ausblick

Die zuständigen Gremien des VÖB haben zwischenzeitlich eine grundlegende Neuordnung des VÖB-Schlichtungsverfahrens beschlossen. Dementsprechend wurde die Verfahrensordnung überarbeitet. Die geänderte Verfahrensordnung wurde mit Bescheid des Bundesministeriums der Justiz vom 19. Juni 2003 genehmigt. Die Veröffentlichung der überarbeiteten Verfahrensordnung im Bundesanzeiger ist am 29. August 2003 erfolgt.

Mit der Änderung der Verfahrensordnung wird die bisherige Zweiteilung des Beschwerdeverfahrens beseitigt und das Schlichtungsverfahren vereinheitlicht. Demgemäß wird die bestehende Differenzierung zwischen Beschwerden, die den Überweisungs- bzw. Zahlungskartenbereich, und solchen, die den übrigen bankgeschäftlichen Bereich betreffen, aufgehoben. Künftig soll eine einheitliche Schlichtung aller Beschwerden, die das Bankgeschäft betreffen, durch einen Ombudsmann erfolgen. Damit verbunden ist der Wegfall der Schlichtung durch die Kundenbeschwerdestelle des VÖB. Das Verfahren bei der Kundenbeschwerdestelle des VÖB wird künftig als „Vorverfahren“ ausgestaltet.

Wegen der grundlegenden Neuordnung des VÖB-Schlichtungsverfahrens und der damit verbundenen Änderung des Aufgabenbereiches des Ombudsmannes hat Prof. (em.) Dr.



Walther Hadding seine Tätigkeit als Ombudsmann der öffentlichen Banken zum 30. August 2003 beendet.

Mit Wirkung zum 1. September 2003 wurde Klaus Wangard neuer Ombudsmann der öffentlichen Banken. Klaus Wangard war bis Ende Oktober 2002 Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht Hamm und dort seit September 1987 bis zu seiner Pensionierung Vorsitzender des neu gegründeten Fachsenats für bankrechtliche Streitigkeiten. Prof. Dr. Reinhard Welter bleibt weiterhin stellvertretender Ombudsmann.

9. Anhang

9.1 Verfahrensordnung

Der Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) hat zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen seinen Mitgliedsinstituten und deren Kunden ein Schlichtungsverfahren vor einem Ombudsmann eingerichtet. Dieses wird bei Beschwerden gegen Mitgliedsinstitute des VÖB (im Folgenden „Kreditinstitut“), die an dem Verfahren teilnehmen¹, nach Maßgabe dieser Verfahrensordnung durchgeführt werden.

I. ZULÄSSIGKEIT DES VERFAHRENS

(1) Beschwerdegegenstand

Gegenstand des Schlichtungsverfahrens können Beschwerden aller Art sein.²

Die Beschwerden müssen verbrauchertypisch sein, d. h. der streitige Geschäftsvorfall darf nicht im Zusammenhang mit der gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden stehen. Diese Einschränkung gilt nicht, wenn die Beschwerde einen Sachverhalt betrifft, der sich aus der Anwendung der §§ 675 a – 676 h Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) ergibt (Überweisungsrecht, Missbrauch von Zahlungskarten).

(2) Ausnahmen

Ausgenommen ist eine Schlichtung, wenn

- der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Kun-

¹ Eine aktuelle Liste wird in der Beschwerdestelle geführt und auf Anfrage interessierten Kunden zur Verfügung gestellt.

² Hierunter fallen auch Beschwerden, die im Zusammenhang mit der Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses (ZKA) zum Thema „Girokonto für jedermann“ stehen.

- den während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird;
- die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist;
- ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet;
- die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlags oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder in der Vergangenheit war;
- der Anspruch bei Erhebung der Kundenbeschwerde bereits verjährt war und das Kreditinstitut sich auf Verjährung beruft;
- die Schlichtung die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage beeinträchtigen würde;



- von dem Kunden eine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes, der sich nicht auf den Anwendungsbereich der §§ 675 a – 676 h Satz 1 BGB bezieht, erstattet worden ist oder während des Verfahrens erstattet wird.

3) **Beweisaufnahme**

Eine Beschwerde ist auch unzulässig, wenn die Sachverhaltsaufklärung eine Beweisaufnahme erforderlich machen würde, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden.

II. VORVERFAHREN BEI DER KUNDENBESCHWERDESTELLE

(1) **Kundenbeschwerdestelle**

Der VÖB hat zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet. Beschwerden sind schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und unter Beifügung der zum Verständnis und zur Prüfung erforderlichen Unterlagen an den Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB), Kundenbeschwerdestelle, Postfach 11 02 72, 10832 Berlin, zu richten. Der Kunde hat zu versichern, dass der Beschwerdegegenstand weder bei einem Gericht anhängig ist noch in der Vergangenheit anhängig war, die Streitigkeit nicht durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist, nicht bereits ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet, und die Angelegenheit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlags oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder in der Vergangenheit war.

(2) Mitteilung an den Kunden

Der Eingang der Beschwerde wird schriftlich bestätigt. Dem Kunden wird mitgeteilt, ob sich das Kreditinstitut dem Verfahren des VÖB angeschlossen hat. Gleichzeitig wird er schriftlich durch Zusendung der Verfahrensordnung über den weiteren Verfahrensgang unterrichtet. Der Kunde wird – soweit erforderlich – um Ergänzung seines Vortrages bzw. Vervollständigung seiner Unterlagen gebeten. Es wird ihm in geeigneten Fällen Gelegenheit gegeben, diese innerhalb eines Monats beizubringen.

Kommt der Kunde dieser Aufforderung nicht nach und lässt sich der Gegenstand der Beschwerde aus seiner Schilderung und den vorgelegten Unterlagen nicht ableiten, kann das Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt werden. Die Kundenbeschwerdestelle teilt dies dem Kunden mit.

(3) Unzuständigkeit der Kundenbeschwerdestelle

Ist die Kundenbeschwerdestelle nicht zuständig, wird die Beschwerde bei gleichzeitiger Benachrichtigung des Kunden an die zuständige Schlichtungsstelle – soweit vorhanden – abgegeben.

III. SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEIM OMBUDSMANN

(1) Prüfung der Zulässigkeit

Hält die Kundenbeschwerdestelle die Beschwerde gemäß Nummer I Abs. 2 dieser Verfahrensordnung für unzulässig, legt sie die Beschwerde dem Ombudsmann zur Prüfung der Zulässigkeit vor. Teilt der Ombudsmann die Auffassung der Kundenbeschwerdestelle, erhält der Kunde einen entsprechenden schriftlichen Bescheid über die Unzulässigkeit der Beschwerde. Ist die Beschwerde nach Auffassung des Ombudsmannes zulässig, wird das Schlichtungsverfahren durchgeführt.

(2) Stellungnahme des Kreditinstituts

Handelt es sich um eine zulässige Beschwerde, wird diese von der Kundenbeschwerdestelle dem betroffenen Kreditinstitut zur Stellungnahme zugeleitet. Das Kreditinstitut hat innerhalb eines Monats ab Zugang Stellung zu nehmen. Soweit erforderlich kann eine Nachfrist von einem weiteren Monat eingeräumt werden. Die Stellungnahme des Kreditinstituts wird dem Kunden zugeleitet. Dieser kann sich innerhalb eines Monats ab Zugang hierzu äußern.

(3) Vorlage an Ombudsmann

Sofern das Kreditinstitut der Beschwerde nicht abhilft oder sie sich nicht in sonstiger Weise erledigt, legt die Kundenbeschwerdestelle diese nach Ablauf der Fristen dem Ombudsmann vor. Dieser kann eine ergänzende Stellungnahme oder Auskunft der Beteiligten einholen. Eine Beweisaufnahme führt er nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden. Die Entscheidungen des Ombudsmanns ergehen grundsätzlich nach Aktenlage. Der Ombudsmann kann die Parteien auch mündlich anhören.

(4) Schlichtungsvorschlag

Bei zulässigen Beschwerden unterbreitet der Ombudsmann schriftlich einen Vorschlag, wie die Beschwerde aufgrund der Rechtslage unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann (Schlichtungsvorschlag). Bei Beschwerden von Kunden, dass das Kreditinstitut ihnen kein Girokonto eingerichtet hat, beschränkt sich der Schlichtungsvorschlag auf die Feststellung, ob das Kreditinstitut die Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses (ZKA) zum Thema „Girokonto für jedermann“ beachtet hat. Der Schlichtungsvorschlag enthält eine kurze und verständliche Begründung. Er wird dem Kunden und dem Kreditinstitut zugeleitet. Beide Beteiligten

haben die Möglichkeit, dem Ombudsmann binnen sechs Wochen ab Zugang schriftlich zu Händen der Kundenbeschwerdestelle mitzuteilen, ob sie den Vorschlag annehmen. Sollten die Beteiligten ihr Einverständnis innerhalb dieser Frist nicht erklären, wird davon ausgegangen, dass sie den Schlichtungsvorschlag ablehnen. Nach Ablauf der sechs Wochen teilt die Kundenbeschwerdestelle den Beteiligten das Ergebnis mit. Mit dieser Mitteilung ist das Schlichtungsverfahren beendet.

(5) Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags
Kommt es nicht zu einer Einigung der Beteiligten über den Schlichtungsvorschlag, ist die Mitteilung über das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens gleichzeitig eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Abs. 3 Satz 3 EG-ZPO“. Dies wird auf der Mitteilung ausdrücklich vermerkt.

Bei Nichtannahme hat der Schlichtungsvorschlag weder für den Kunden noch für das betroffene Kreditinstitut bindende Wirkung. Beiden Beteiligten steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen. Hierauf werden die Beteiligten ausdrücklich hingewiesen.

IV. BESTELLUNG DES OMBUDSMANNS

(1) Verfahren

Der Ombudsmann wird vom Vorstand des VÖB auf Vorschlag der Geschäftsführung für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Bestellung kann wiederholt werden. Vor seiner Bestellung teilt der VÖB dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (VZBV) den Namen und den beruflichen Werdegang der als Ombudsmann vorgesehenen Person mit. Tatsachen, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit des vorgesehenen Ombudsmanns in Frage stellen, sind vom VZBV innerhalb von zwei Monaten schriftlich vorzutragen. Der Ombudsmann ist in dieser Eigenschaft unabhängig und an Weisungen nicht gebunden.

(2) Qualifikation

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben und darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht beim VÖB oder einem verbandsangehörigen Kreditinstitut beschäftigt gewesen sein. Er darf nicht in Streitfällen tätig werden, an deren Abwicklung er selbst beteiligt war. In solchen Streitfällen entscheidet seine Vertretung.

(3) Abberufung

Der Ombudsmann kann von seinem Amt nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung der Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, wenn er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder wenn ein vergleichbar wichtiger Grund gegeben ist.

(4) Vertreter

Gleichzeitig mit der Bestellung des Ombudsmanns wird ein Vertreter bestellt. Für den Vertreter gelten die o. g. Voraussetzungen entsprechend. Werden mehrere Ombudsmänner bestellt, wird die Geschäftsverteilung vor jedem Geschäftsjahr von der Geschäftsführung des VÖB festgelegt. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus besonderem Grund zulässig.

V. HEMMUNG DER VERJÄHRUNG

Für die Dauer des Verfahrens (Vorverfahren, Schlichtungsverfahren) gilt die Verjährung für die Ansprüche des Kunden als gehemmt.

VI. VERTRAULICHKEIT

Die Mitarbeiter der Kundenbeschwerdestelle und der Ombudsmann sowie sein Vertreter sind über alle ihnen im Rahmen des Verfahrens über die Beteiligten bekannt gewordenen Tatsachen und Wertungen zur Verschwiegenheit verpflichtet.

VII. AUFWENDUNGEN

Das Verfahren ist für den Kunden kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet. Sofern sich der Kunde in dem Verfahren vertreten lässt, trägt er die Kosten seines Vertreters selbst.

VIII. TÄTIGKEITSBERICHT

Die Kundenbeschwerdestelle veröffentlicht jährlich einen Tätigkeitsbericht.

9.2 Liste teilnehmende Institute

Teilnehmer am Schlichtungsverfahren des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands e. V.

Bremer Landesbank
– Girozentrale –
Bremen

Calenberger Kreditverein
Hannover

DekaBank Deutsche Girozentrale
Frankfurt am Main

Deutsche Kreditbank AG
Berlin

Deutsche Postbank AG
Bonn

Die Sparkasse Bremen
Bremen

Hamburgische Wohnungsbaukreditanstalt
Hamburg

HSH Nordbank AG
Hamburg/Kiel

Internationales Bankhaus Bodensee AG
Friedrichshafen

Investitionsbank Berlin
Berlin

InvestitionsBank des Landes Brandenburg
Potsdam

Landesbank Baden-Württemberg
Stuttgart/Karlsruhe/Mannheim

LandesBank Berlin
Berlin

Landesbank Hessen-Thüringen
– Girozentrale –
Frankfurt am Main

Landesbank Nordrhein-Westfalen
Düsseldorf/Münster

Landesbank Saar
Saarbrücken

Landesbank Sachsen
Girozentrale
Leipzig

Landeskreditbank Baden-Württemberg
Förderbank
Karlsruhe

Landwirtschaftliche Rentenbank
Frankfurt am Main

LBS Ostdeutsche Landesbausparkasse AG
Potsdam

LfA Förderbank Bayern
München

LRP Landesbank Rheinland-Pfalz
– Girozentrale –
Mainz

Norddeutsche Landesbank
– Girozentrale –
Hannover

Ritterschafliches Kreditinstitut Stade
Stade

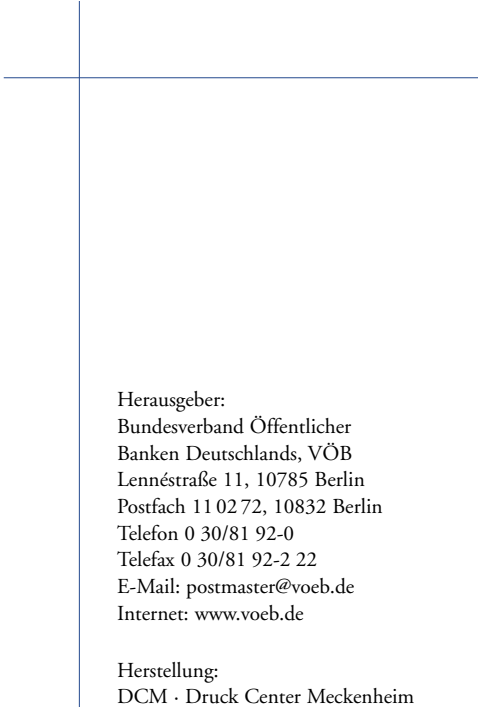
Sächsische AufbauBank GmbH
Dresden

setis-bank AG
Leipzig

Thüringer Aufbaubank
Erfurt

Westdeutsche ImmobilienBank
Mainz

WestLB AG
Düsseldorf/Münster



Herausgeber:
Bundesverband Öffentlicher
Banken Deutschlands, VÖB
Lennéstraße 11, 10785 Berlin
Postfach 11 02 72, 10832 Berlin
Telefon 0 30/81 92-0
Telefax 0 30/81 92-2 22
E-Mail: postmaster@voeb.de
Internet: www.voeb.de

Herstellung:
DCM · Druck Center Meckenheim



Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V.
Lennéstraße 11 · 10785 Berlin
www.voeb.de