

Ombudsmann

Es kommt immer wieder vor, dass ein Kunde und seine Bank, Versicherung, Bausparkasse oder ein anderes Institut in einer bestimmten Sache unterschiedlicher Meinung sind. Streitpunkte sind beispielsweise ein in Rechnung gestelltes Entgelt, eine nicht gewährte Versicherungsleistung oder die Höhe eines Bonuszinses bei einem Bausparvertrag.

Bevor Verbraucher überlegen, zur Durchsetzung ihrer Interessen den Rechtsweg zu beschreiten, kann sich die Einschaltung des Ombudsmannes empfehlen. Anwaltliche Vertretung ist in den Verfahren nicht nötig.

Lassen Sie die Erfolgsaussichten eines Schlichtungsverfahrens dennoch vorab im Rahmen eines Beratungstermins von einer spezialisierten Anwältin / einem spezialisierten Rechtsanwalt überprüfen. Natürlich können Sie auch eine auf Bank- und Kapitalmarktrecht spezialisierte Kanzlei aufsuchen. Sie sollten darauf hinweisen, dass Sie zunächst nur eine Beratung und keine Vertretung wünschen.

Der Ombudsmann, den es in vielen unterschiedlichen Branchen gibt, hat die Funktion eines Schlichters. Aufgrund der vom Verbraucher eingereichten Beschwerde und einer eingeholten Stellungnahme des Instituts macht er einen Schlichtungsvorschlag. Dieser ist für das Institut aber nur in einigen Fallgestaltungen, für den Verbraucher ist er keinesfalls bindend.

Die Einschaltung des Ombudsmann hat für Verbraucher einige **Vorteile**:

- Dem Verbraucher entstehen durch die Einschaltung des Ombudsmanns keine Kosten, da die Schlichtungsstelle von den Instituten finanziert wird.
- Wenn der Schlichtungsspruch des Ombudsmanns für den Verbraucher unbefriedigend ist, steht ihm der Rechtsweg weiterhin offen. Gleiches gilt, wenn das Institut den Schlichtungsspruch des Ombudsmanns ablehnt.
- Das Einschalten des Ombudsmanns führt in der Regel zu einer sogenannten Verjährungshemmung. Dies bedeutet, dass der Anspruch während der Dauer des Schlichtungsverfahrens nicht verjähren kann. Eine solche verjährungshemmende Wirkung kommt unter anderem auch einem (teureren) Gerichtsverfahren zu. Sollten Sie das Verfahren einleiten, um die Verjährung zu hemmen, müssen Sie sich vorab vergewissern, dass eine Hemmung tatsächlich eintreten kann!

Der Ombudsmann wird nicht in allen Fällen tätig. Das Schlichtungsverfahren kann nicht in Anspruch genommen werden, wenn z.B.

- sich Kunde und Institut geeinigt haben,
- der Rechtsweg beschritten - also Klage vor Gericht eingereicht - wurde,
- bereits eine andere Schlichtungsstelle eingeschaltet wurde oder
- ein möglicher Anspruch bereits verjährt ist und sich das Institut auf die Verjährung beruft.

Die Schlichtungsstellen entscheiden nur aufgrund der eingereichten Unterlagen und Sachverhaltsschilderungen der Beteiligten. Zeugen, wie zum Beispiel Mitarbeiter der Bank, werden nicht als Zeugen gehört.

Nachfolgend finden Sie die Kontaktdaten verschiedener Ombudsleute. Bitte beachten Sie, dass diese Liste nicht abschließend ist, insbesondere sind regionale Schlichtungsstellen nicht enthalten.

Bitte beachten Sie auch, dass nicht alle Institute an den Schlichtungsverfahren des eigenen Verbandes teilnehmen. Informieren Sie sich im Zweifel bei Ihrem Institut, welcher Ombudsmann zuständig ist.

1) Schlichter im Bankenbereich

Kunden von Sparkassen im Rheinland:

Kundenbeschwerdestelle bei dem
Rheinischen Sparkassen- und Giroverband
Kirchfeldstraße 60
40217 Düsseldorf

[http://rsgv.de/Schlichtungsstelle der Sparkassen in Nordrhein-Westfalen](http://rsgv.de/Schlichtungsstelle_der_Sparkassen_in_Nordrhein-Westfalen)

Kunden von Sparkassen in Baden-Württemberg

Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle des
Sparkassenverbandes Baden-Württemberg
Am Hauptbahnhof 2
70173 Stuttgart

<http://www.sv-bw.de/verband/aufgaben/index.htm>

Kunden von Sparkassen in Hessen und Thüringen

Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle des
Sparkassen- und Giroverbandes Hessen - Thüringen
Bonifaciusstraße 15
99084 Erfurt
<http://www.sparkassen-finanzgruppe-ht.de/finanzgruppe/verband/schlichtungsstelle/zustaendigkeit.php>

Kunden der übrigen Sparkassen:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband
Kundenbeschwerdestelle
Charlottenstr. 47
10117 Berlin
http://www.sparkasse.de/s_finanzgruppe/schlichtungsstelle

Kunden von Genossenschaftsbanken (Volks- und Raiffeisenbanken):

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>

Kunden von Privatbanken:

Ombudsleute der privaten Banken
Bundesverband deutscher Banken e.V.
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
<http://bankenverband.de/service/beschwerdestelle>

Kunden von öffentlichen Banken:

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB
Kundenbeschwerdestelle
Postfach 11 02 72
10832 Berlin
http://www.voeb.de/de/ueber_uns/ombudsmann

Falls das eigene Institut an keinem der vorbenannten Schlichtungsverfahren teilnimmt:

Deutsche Bundesbank

Schlichtungsstelle

Postfach 11 12 32

60047 Frankfurt

<http://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.html>

2) Schlichter im Versicherungsbereich

Bei Versicherungsangelegenheiten:

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

<http://www.versicherungsombudsmann.de/home.html>

Bei privater Kranken- und Pflegeversicherung:

Ombudsmann

Private Kranken- und Pflegeversicherung

Postfach 06 02 22

10052 Berlin

<http://www.pkv-ombudsmann.de/servicebereich/kontakt>

3) Schlichter bei Bausparkassen

Kunden von privaten Bausparkassen:

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.

Kundenbeschwerdestelle

Postfach 303079

10730 Berlin

<http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de>

Bei LBS-Kunden hängt es vom Bundesland ab, welcher Ombudsmann zuständig ist.

Informieren Sie sich auf <http://www.lbs.de/> :

In Nordrhein-Westfalen beispielsweise:

Schlichtungsstelle der LBS

Postfach 7448

48040 Münster

<http://www.lbs.de/west/die-lbs/ihre-lbs/schlichtungsstelle>

4) Schlichter bei speziellen Sachfragen

Bei Fonds:

Büro der Ombudsstelle des BVI

Bundesverband Investment und Asset Management e.V.

Unter den Linden 42

D-10117 Berlin

<http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de>

Bei geschlossenen Fonds:

Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.

Postfach 64 02 22

10048 Berlin

<http://www.ombudsstelle-geschlossene-fonds.de/kontakt.html>

Bei Verkauf immobilienbesicherter Verbraucherdarlehen an Mitgliedsunternehmen der Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing:

BKS Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing e.V.

Marienstraße 14

10117 Berlin

http://www.bks-ev.de/index.php?option=com_content&view=article&id=54&Itemid=63

Bei Schufaangelegenheiten:

SCHUFA Ombudsmann

Postfach 5280

65042 Wiesbaden

http://www.schufa-verbraucherbeirat.de/de/ombudsmann/kontakt_2.jsp

Bei Vermögensverwaltung

Büro der Ombudsstelle des VuVB

Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V.

Stresemannallee 30

60596 Frankfurt am Main

<http://vuv-ombudsstelle.de/>

5) Zentrale Stellen/Ansprechpartner

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Postfach 1253

53002 Bonn

http://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/Ombudsleute/ombudsleute_artikel.html

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

<http://www.eu-verbraucher.de/de/verbraucherthemen/rechtsdurchsetzung/schlichtung>