



## Schlichtung statt Klage

Der Rechtsweg sollte stets die allerletzte Möglichkeit sein, um eine Entscheidungsfindung herbeizuführen. Das trifft ebenfalls auf Meinungsunterschiede zwischen Bank und Kunde zu. Es gibt auch den Weg, vorerst in einem Ombudsmannverfahren die Streitigkeiten zu schlichten.

### Hintergrund: Streitigkeiten mit der Hausbank

Selbst vor dem Hintergrund einer bisher fast reibungslosen Geschäftsverbindung zu seiner Hausbank, der örtlichen Volksbank, gibt es für Gerhard M., Inhaber eines Elektrobetriebes, Grenzen:

M. nimmt bei dieser Volksbank seit Längerem einen Kontokorrentkredit in Anspruch, den er schon seit einigen Monaten über das bisherige Kreditlimit hinaus überziehen muss. Innerhalb dieses Zeitraums berechnet die Bank neben den üblichen Kreditzinsen weitere Überziehungszinsen von 6 %. M. weiß zwar, dass er diese Überziehungszinsen akzeptieren muss. Er wehrt sich allerdings gegen deren Höhe, da er 6 % für nicht mehr vertretbar hält. Immerhin zahlt er pro Jahr – einschließlich des normalen Kreditzinssatzes von bereits 12 % für den jeweiligen Überziehungsbetrag – in der Summe also 18 % Zinsen. Da sowohl M. als auch die Bank auf ihren gegensätzlichen Meinungen bestehen, muss eine überparteiliche Instanz herangezogen werden.

### Das Ombudsmannverfahren

Dies wird in diesem Fall durch das Ombudsmannverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe sichergestellt. Damit haben Kunden von Genossenschaftsbanken, zu denen Volks- und Raiffeisenbanken gehören, die Möglichkeit, Streitigkeiten mit ihrer Bank außergerichtlich durch einen unabhängigen Schlichter klären zu lassen. Das Verfahren ist grundsätzlich bei jeder Meinungsverschiedenheit zwischen einem Kunden und seiner Bank über die von ihr angebotenen Produkte und Dienstleistungen möglich.

Beschwerden können sich sowohl Privatkunden als auch Firmenkunden. Gerade dieser Punkt dürfte für Betriebsinhaber und Führungskräfte in Elektrobetrieben, die häufig mindestens ein Geschäftskonto bei einer Genossenschaftsbank führen, von Bedeutung sein.

M. wird sich also in Kürze an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volks- und Raiffeisenbanken, so die offizielle Bezeichnung, wenden und als Beschwerdeführer

### Interview des Autors mit Dr. van Gelder, Ombudsmann BVR

#### In welchen Bereichen des Bankgeschäfts liegen die Schwerpunkte Ihrer Schlichtungen?

Es geht im Wesentlichen um Fragen zum Kreditgeschäft und zur Kontoführung. Dabei stelle ich immer wieder fest, dass Beschwerden oft auf Missverständnissen, wie etwa der Fehlinterpretation von Urteilen, beruhen.

#### Akzeptieren die Bankkunden Sie als überparteilichen Schlichter oder gibt es hin und wieder Vorbehalte aufgrund Ihrer zwangsläufigen Nähe zu den Kreditgenossenschaften?

Was die Volks- und Raiffeisenbanken angeht: hier gibt es eine sehr hohe Akzeptanz meiner Tätigkeit. Bei den Kunden als Beschwerdeführer gibt es, wenn auch selten, die eine oder andere kritische Einschätzung. Dies gilt vor allem dann, wenn ich als neutraler Schlichter zu Lasten eines Kunden entscheiden muss.

#### Innerhalb welchen Zeitraums können Bankkunden mit Ihrer Entscheidung rechnen?

Zunächst wird ja die jeweils betroffene Bank um eine Stellungnahme bezüglich des strittigen Sachverhaltes gebeten. Diese Stellungnahme wird wiederum

dem Kunden zugeleitet. Danach kommt es dann, je nach Situation, zu meinem Schlichtungsvorschlag. Ab diesem Zeitpunkt benötige ich in der Regel nicht mehr als etwa eine Woche für meine Entscheidung.

#### Auf welche zusätzlichen Hilfen, über Ihre Sachkompetenz hinaus, können Sie als Schlichter zur Entscheidungsfindung zurückgreifen?

Ich bin grundsätzlich allein verantwortlich. Benötige ich in Ausnahmefällen juristische Hilfe, steht mir beispielsweise Fachliteratur in ausreichendem Maße zur Verfügung.

#### Welchen Rat geben Sie Verantwortlichen in Mittelbetrieben, wenn diese z. B. in Kreditfragen mit dem Ansprechpartner der Volks- oder Raiffeisenbank vor Ort nicht zurechtkommen?

Durch meine Unabhängigkeit erlaube ich mir durchaus den Hinweis an den Beschwerdeführer, auch einmal Angebote anderer Bankinstitute vor Ort einzuholen. Dies halte ich ebenso für wichtig wie meinen Rat an den jeweiligen Bankkunden, dem Kreditinstitut den Nachweis seiner Zahlungsfähigkeit vielleicht noch deutlicher als bisher darzustellen.

seinen Standpunkt zur Aus seiner Sicht erforderlichen Reduzierung der Überziehungszinsen darlegen.

### Ablauf des Schlichtungsverfahrens

- Die Beschwerde ist schriftlich unter Schilderung des Sachverhalts und unter Beifügung der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der deutschen Volks- und Raiffeisenbanken (BVR) zu richten;
- die Kundenbeschwerdestelle prüft die Unterlagen und fordert den Kunden ggf. zu Ergänzungen auf. Wird nun festgestellt, dass die Beschwerde zulässig ist, wird sie in der Regel an den Vorstand der von der Beschwerde betroffenen Bank weitergeleitet, der dazu Stellung zu nehmen hat;

- diese Stellungnahme der Bank wird dann dem Kunden als Beschwerdeführer zugeleitet;
- ist die Angelegenheit damit noch nicht beendet, kommt erneut der Ombudsmann ins Spiel. Dieser wird nach sorgfältigem Prüfen des Sachverhaltes die Beschwerde als unzulässig zurückweisen oder auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsvorschlag unterbreiten. Der Schlichtungsvorschlag erfolgt schriftlich, enthält eine Begründung und wird den Parteien unmittelbar zugeleitet.

Der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes ist grundsätzlich weder für die Bank noch für den Beschwerdeführer bindend. Beiden Parteien steht immer noch der Weg zu ordentlichen Gerichten offen.

M. Vetter

## IM ÜBERBLICK

### Auswahl von außergerichtlichen Streitschlichtungsstellen bei Finanzdienstleistungen

- **Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe.** Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volks- und Raiffeisenbanken (BVR); Postfach 309263, 10760 Berlin; [www.bvr.de](http://www.bvr.de)
- **Ombudsmann der privaten Banken.** Bundesverband Deutscher Banken; Kundenbeschwerdestelle; Psf. 040307, 10062 Berlin; [www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)
- **Deutscher Sparkassen- und Giroverband.** Hier Ansiedlung der Schlichtungsstellen bei den Regionalverbänden – Charlottenstr. 47, 10117 Berlin; [www.dsgv.de](http://www.dsgv.de)
- **Ombudsfrau der privaten Bausparkassen.** Verband der Privaten Bausparkassen e.V.; Ombudsfrau; Psf. 303079, 10730 Berlin; [www.bausparkassen.de](http://www.bausparkassen.de)
- **Versicherungsombudsmann.** Versicherungsombudsmann e. V.; Psf. 080632, 10006 Berlin; [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)