



## Die Teilnehmer.

Das Schlichtungsverfahren gilt für alle deutschen Genossenschaftsbanken, die Mitglied des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) sind und an dem Verfahren teilnehmen\*. Es gilt dagegen nicht für Privatbanken, private Hypothekenbanken, Sparkassen und öffentliche Banken.

## Die Kunden.

Das Schlichtungsverfahren gilt für sämtliche Privatkunden und Firmenkunden dieser Banken. Darüber hinaus können sich auch Nichtkunden beim Ombudsmann beschweren, wenn ihnen eine dieser Banken kein Girokonto auf Guthabenbasis eingerichtet hat.



## Der Anlass.

Das Schlichtungsverfahren gilt für Streitigkeiten, die auf sämtlichen Geschäftsfeldern dieser Banken entstehen. Eingeschlossen sind also Meinungsverschiedenheiten über alle von diesen Banken angebotenen Produkte und Dienstleistungen, z.B. auch aus Inlands- und grenzübergreifenden Überweisungen innerhalb und außerhalb des Bereichs der Europäischen Union sowie generell aus dem grenzübergreifenden Dienstleistungsverkehr.

Einige Fälle sind jedoch vom Schlichtungsverfahren ausgenommen: Nicht möglich ist eine Schlichtung z. B., wenn sich bereits eine andere außergerichtliche Schlichtungsstelle

\* Eine aktuelle Liste wird in der Kundenbeschwerdestelle des BVR geführt und auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

oder ein Gericht mit dem Vorgang beschäftigt oder wenn der Anspruch bereits verjährt ist und die Bank sich auf die Verjährung beruft. Eine Schlichtung kann auch nicht durchgeführt werden, wenn die Anhörung von Zeugen erforderlich wäre, um den streitigen Sachverhalt aufzuklären.

## Das Verfahren.

Wenn ein Kunde sich beschweren möchte, so richtet er seine Beschwerde schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes sowie Beifügung von Kopien aller für den Sachverhalt relevanten Unterlagen an die

**Kundenbeschwerdestelle beim  
Bundesverband der Deutschen  
Volksbanken und Raiffeisenbanken • BVR  
Postfach 30 92 63  
10760 Berlin**

Diese prüft die eingereichten Unterlagen und bittet den Kunden, soweit erforderlich, weitere Informationen nachzureichen. Kommt die Kundenbeschwerdestelle zu der Auffassung, dass die Beschwerde unzulässig ist, legt sie diese dem Ombudsmann zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Bei Beschwerden, die nach Einschätzung der Kundenbeschwerdestelle oder gemäß der Entscheidung des Ombudsmanns zulässig sind, wird von der betroffenen Bank eine Stellungnahme zum Sachverhalt eingeholt. Falls die Bank die Kundenbeschwerde nicht ausräumt, wird diese dem Ombudsmann zur Entscheidung vorgelegt. Der Ombudsmann kann – auch telefonisch – ergänzende Stellungnahmen von Kunde und Bank einholen. Er unterbreitet beiden Beteiligten auf der Grundlage der eingereichten Unterlagen, der Stellungnahmen beider Parteien und der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen schriftlich einen Schlichtungsvorschlag, den

beide annehmen können, aber nicht müssen. Kunde und Bank werden vom Ausgang des Schlichtungsverfahrens schriftlich unterrichtet. Während des Schlichtungsverfahrens gilt die Verjährung für die Ansprüche des Kunden als ausgesetzt. Der Ombudsmann und die Mitarbeiter der Kundenbeschwerdestelle sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

## Die Vorteile.

Die Vorteile für den Kunden bestehen u. a. darin, dass es sich um ein kostenfreies und risikoloses Verfahren handelt, mit dem Meinungsverschiedenheiten über einen Geschäftsvorfall einvernehmlich beigelegt werden können. Denn der Kunde trägt nur seine eigenen Auslagen (Porto, Telefon etc.). Der Schlichtungsspruch ist sowohl für den Kunden als auch für die Bank unverbindlich. Möchte ein Kunde den Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns nicht annehmen, steht es ihm frei, die staatlichen Gerichte anzurufen.

## Die Grundlage.

Grundlage des Schlichtungsverfahrens ist die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die Ihnen auf Wunsch gern zur Verfügung gestellt wird. In ihr sind der Verfahrensablauf und die Zulässigkeitsvoraussetzungen geregelt.

