

# Streitigkeiten mit Banken und Versicherungen

## Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR)

Postfach 30 92 63  
10760 Berlin  
Telefon 030/2021-1639  
030/2021-1632  
030/2021-1633  
Telefax 030/2021-1908  
E-Mail kundenbeschwerdestelle  
@bvr.de  
Internet <http://www.bvr.de>

Die Stelle befasst sich mit der außergerichtlichen Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe.

Die Stelle ist mit einem Schlichter (Ombudsmann) und einem Vertreter besetzt. Der Ombudsmann wird durch den Vorstand des BVR in Abstimmung mit den zuständigen Gremien für die Dauer von drei Jahren bestellt; er muss die Befähigung zum Richteramt haben.

Die Stelle wird auf Antrag des Bankkunden im schriftlichen Verfahren tätig. Ist die Beschwerde zulässig, wird von der betroffenen Bank eine Stellungnahme eingeholt. Falls die Bank die Kundenbeschwerde nicht ausräumt, wird sie dem Ombudsmann zur Entscheidung vorgelegt. Dieser unterbreitet auf der Grundlage der eingereichten Unterlagen, der Stellungnahmen und der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, der für die Parteien nicht verbindlich ist.

Stand November 2005

Das Verfahren ist kostenlos. Jede Partei trägt die ihr entstandenen Kosten selbst.

## Kundenbeschwerdestelle Verband der Privaten Bausparkassen e.V.

Klingelhöferstraße 4  
10785 Berlin  
Telefon 030/590091500  
Telefax 030/590091501  
E-Mail [bausparkassen@vdpb.de](mailto:bausparkassen@vdpb.de)  
Internet <http://www.vdpb.de>

Die Stelle befasst sich mit der außergerichtlichen Beilegung von rechtlichen Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Bausparkassen und ihren Kunden.

Sie ist derzeit mit zwei Schlichtern (einer Ombudsfrau und einem Ombudsmann) besetzt, die zum Richteramt befähigt sind.

Sie führt auf Antrag des Kunden ein schriftliches Verfahren durch. Ist die Beschwerde zulässig, wird von der betroffenen Bausparkasse eine Stellungnahme eingeholt. Falls die Bausparkasse der Kundenbeschwerde nicht abhilft, wird sie dem Ombudsmann zur Entscheidung vorgelegt. Dieser erlässt auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen schriftlichen Schlichtungsspruch. Der Schlichtungsspruch ist für die Bausparkasse bindend, wenn der Beschwerdegegenstand den jeweils nach dem Gerichtsverfassungsgesetz maßgeblichen Höchstbetrag für vermögensrechtliche Klagen vor den Amtsgerichten (derzeit 5.000 €) nicht übersteigt. Dem Beschwerdeführer (Kunden) steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

Stand März 2006

Das Verfahren ist kostenlos. Jede Partei trägt die ihr entstandenen Kosten selbst.

## Ombudsmann der privaten Banken

Bundesverband  
deutscher Banken e.V.  
Burgstraße 28  
10178 Berlin  
Telefon 030/1663-0  
Telefax 030/1663-1399  
E-Mail [Pressestelle@bdb.de](mailto:Pressestelle@bdb.de)  
Internet <http://www.bdb.de>

Die Stelle befasst sich in erster Linie mit Verbraucherbeschwerden in Bezug auf private Banken (einschließlich Hypothekenbanken) sowie allgemeine Beschwerden beim grenzüberschreitenden Zahlungsverkehr. Sie kann aber auch von Firmen und Selbständigen für Sachverhalte in Anspruch genommen werden, die den Überweisungsverkehr oder den Missbrauch von Zahlungskarten betreffen.

In der Stelle sind derzeit vier Schlichter (Ombudsmänner) tätig. Die Ombudsmänner wird durch den Vorstand des Bundesverbands deutscher Banken berufen.

Die Stelle wird auf Antrag des Bankkunden im schriftlichen Verfahren ohne mündliche Verhandlung tätig.

Ist die Beschwerde zulässig, wird von der betroffenen Bank eine Stellungnahme eingeholt. Falls die Bank der Kundenbeschwerde nicht abhilft, wird sie dem Ombudsmann zur Entscheidung vorgelegt. Dieser erlässt einen schriftlichen Schlichtungsspruch. Der Schlichtungsspruch ist für die Bank bindend, wenn der Beschwerdegegenstand den jeweils nach dem Gerichtsverfassungsgesetz maßgeblichen Höchstbetrag für vermögensrechtliche Klagen vor den Amtsgerichten (derzeit 5.000 €) nicht übersteigt. Dem Beschwerdeführer (Kunden) steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

Stand Oktober 2005

Das Verfahren ist kostenlos. Jede Partei trägt die ihr entstandenen Kosten selbst.

## Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Postfach 10 06 02  
60006 Frankfurt am Main  
Telefon 069/2338-1907  
Telefax 069/2338-1919  
E-Mail [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)  
Internet <http://www.bundesbank.de>

Die Schlichtungsstelle befasst sich mit Streitigkeiten im Zusammenhang mit

- dem Überweisungsverkehr,
- dem Missbrauch von Zahlungskarten oder deren Daten, sofern ein Girovertrag zugrunde liegt,
- Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen, sofern der Vertrag nach dem 07. Dezember 2004 geschlossen wurde.

Die Schlichtungsaufgabe wurde für die Kreditinstitute, die den dortigen Schlichtungsverfahren beigetreten sind, auf folgende Verbände übertragen:

- Bundesverband deutscher Banken e.V.
- Bundesverband der deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.,
- Bundesverband öffentlicher Banken e.V.,
- Sparkassenverband Baden-Württemberg,
- Rheinischer Sparkassen- und Giroverband.

Die Schlichtungsstelle ist mit mindestens zwei Schlichtern aus dem Kreis der Bediensteten der Deutschen Bundesbank besetzt, die zum höheren Bankdienst befähigt sind.

Die Schlichtungsstelle wird auf schriftlichen Antrag einer oder beider Parteien tätig. Sie führt ein schriftliches Verfahren durch. Ist die Beschwerde zulässig, wird von dem betroffenen Unternehmen eine Stellungnahme eingeholt. Falls das Unternehmen die Kundenbeschwerde nicht ausräumt, wird sie dem Schlichter zur Entscheidung vorgelegt. Dieser unterbreitet einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, der für die Parteien nicht verbindlich ist.

Stand Oktober 2005

Das Verfahren ist für den Beschwerdeführer kostenfrei. Von dem am Verfahren beteiligten Unternehmen wird eine Gebühr von 200,00 € erhoben. Auslagen werden nicht erstattet.

## **Bundesverband öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) Kundenbeschwerdestelle/Ombudsmann**

Lennéstraße 11  
10785 Berlin  
Telefon 030/8192-0  
Telefax 030/8192-222  
E-Mail Postmaster@voeb.de  
Internet <http://www.voeb.de>

Die Stelle befasst sich mit der außergerichtlichen Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich derjenigen öffentlichen Banken, die sich dem Schlichtungsverfahren des VÖB angeschlossen haben. Hierzu zählen unter anderem die Landes- und Förderbanken.

Die Stelle ist mit einem Schlichter (Ombudsmann) und einem Vertreter besetzt. Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben. Er wird vom Vorstand des VÖB in Abstimmung mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. für die Dauer von drei Jahren bestellt.

Die Stelle wird auf Antrag einer oder beider Parteien tätig. Es wird ein schriftliches Verfahren nach Aktenlage durchgeführt. Der Ombudsmann kann die Parteien auch mündlich anhören.

Ist die Beschwerde zulässig, wird von der betroffenen Bank eine Stellungnahme eingeholt. Falls diese der Beschwerde nicht abhilft, wird sie dem Ombudsmann vorgelegt, der den Parteien auf Grund der Rechtslage unter Berücksichtigung von Treu und Glauben einen unverbindlichen Schlichtungsvorschlag unterbreitet. Ist die Beschwerde unzulässig, so stellt dies der Ombudsmann im Wege einer verbindlichen Entscheidung fest.

Stand Oktober 2005

Das Verfahren ist für den Kunden kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.

## **Schlichtungsstelle des Sparkassenverbands Baden-Württemberg**

Am Hauptbahnhof 2  
70173 Stuttgart  
Telefon 0711 / 127-7843  
Telefax 0711 / 127-7908

Die Stelle befasst sich mit der Klärung und Vermittlung bei Meinungsverschiedenheiten zwischen den angeschlossenen Sparkassen sowie Verbundunternehmen und deren Kunden (Ausnahme gewerbliche oder freiberufliche Tätigkeiten) in Baden-Württemberg.

Die Stelle ist mit zwei Schlichter besetzt, die die mit Befähigung zum Richteramt haben.

Auf Antrag einer oder beider Parteien wird ein schriftliches Verfahren durchgeführt. Das Verfahren wird durch Schlichtungsspruch entschieden, der nur für die Sparkasse bzw. das Verbundunternehmen bis 5.000,00 € verbindlich ist, nicht aber für den Kunden.

Stand September 2005

Für das Verfahren werden keine Kosten erhoben. Kosten und Auslagen der Parteien werden nicht erstattet.

## Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 080632  
10006 Berlin

Kronenstraße 13  
10117 Berlin

Telefon 01804/224424  
(24 ct./pro Anruf)  
Telefax 01804/224425  
(24 ct./pro Anruf)

E-Mail [beschwerde@versicherungsombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de)  
Internet <http://www.versicherungsombudsmann.de>

Die Stelle befasst sich mit Beschwerden aus Haftpflicht-, Sach- und Lebensversicherungsverträgen mit Mitgliedsunternehmen.

Die Stelle ist mit einem Ombudsmann (derzeit Prof. Römer) sowie 11 Volljuristen und 12 Versicherungskaufleuten besetzt.

Die Stelle wird auf Antrag des Versicherten im schriftlichen Verfahren tätig.

Ist die Beschwerde zulässig, wird von der betroffenen Versicherung eine Stellungnahme eingeholt. Falls diese der Kundenbeschwerde nicht abhilft, wird sie dem Ombudsmann vorgelegt. Dieser unterbreitet einen Schlichtungsvorschlag oder fällt eine Entscheidung, die für das Mitgliedsunternehmen (Versicherung) bindend ist, wenn der Beschwerdegegenstand 5.000 € nicht übersteigt. Dem Beschwerdeführer (Versicherter) bleibt stets der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

Stand November 2005

Das Verfahren ist für den Versicherten kostenlos. Anwaltskosten werden nicht erstattet.

## Ombudsmann der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung

Kronenstraße 13  
10117 Berlin

Telefon 0180/2550444  
Telefax 030/20458931

Internet <http://www.pkv-ombudsmann.de>

Die Stelle befasst sich mit Beschwerden im Bereich der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung.

Die Stelle ist mit einem Schlichter (Ombudsmann), der durch den Vorstand des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e.V. berufen wird, sowie vier Volljuristen besetzt.

Die Stelle wird auf Antrag des Versicherungsnehmers oder auf Antrag eines Versicherungsunternehmens bei Zustimmung des Versicherungsnehmers tätig. Es wird ein schriftliches kontradiktorisches Verfahren durchgeführt, das mit einer unverbindlichen Empfehlung endet.

Stand September 2005

Das Verfahren ist für den Versicherungsnehmer als Beschwerdeführer kostenfrei.

Das Verzeichnis enthält diejenigen institutionellen Schlichtungsstellen, die im Rahmen einer vom Justizministerium Baden-Württemberg durchgeführten Erhebung festgestellt wurden. Die einzelnen Daten beruhen auf den Angaben der Schlichtungsstellen bzw. ihrer Träger oder Mitglieder. Eine Prüfung oder Anerkennung der Einrichtung ist nicht erfolgt. Schlichtungsstellen können dem Justizministerium Baden-Württemberg zur Aufnahme in dieses Verzeichnis benannt werden.