



## Bankgeschäfte

# Krisenmanager

**Selbst bei erheblichem Ärger mit der Bank muss längst nicht immer ein Anwalt eingeschaltet werden. Der aktuelle Praxisfall zeigt, dass es für Betriebsinhaber zunächst auch einen anderen Weg geben kann, Konflikte mit der Bank zu lösen.**

**A**n der Qualität der Geschäftsbeziehung zur Hausbank von Harald H., Inhaber eines Werkstattbetriebs, gab es bislang wenig zu bemängeln. Die langjährige Verbindung wird, von wenigen und unbedeutenden Ausnahmen abgesehen, von gegenseitigem Respekt getragen. Das liegt vor allem daran, dass H. der Bank als Kreditgeber die wirtschaftlichen Daten seines Betriebs regelmäßig und zuverlässig zur Verfügung stellt und die Volksbank ihrerseits die Geschäftsführung von H. durch eine offene und auch in den Zinskonditionen faire Behandlung begleitet. Vor diesem Hintergrund verwundert es nicht, dass ein aktuelles Problem zwischen beiden Geschäftspartnern nicht auf dem Schreibtisch von Anwälten, sondern beim für die Volks- und Raiffeisenbanken zuständigen Schlichter, dem so genannten „Ombudsmann“, landen wird. Grund für die Miss-

stimmung zwischen H. und seiner Bank ist folgender: H. nimmt seit einigen Jahren einen Kontokorrentkredit in Anspruch, den er seit ein paar Monaten über das bisherige Kreditlimit hinaus überziehen muss. Innerhalb dieses Zeitraums berechnete die Bank neben den üblichen Kreditzinsen weitere Überziehungszinsen von sechs Prozent. H. weiß zwar, dass er Überziehungszinsen akzeptieren muss, da er sechs Prozent im Gegensatz zu seinem Kreditinstitut für nicht mehr vertretbar hält. Da sowohl H. als auch die Bank auf ihren gegensätzlichen Meinungen beharren, muss eine überparteiliche Instanz zur Klärung herangezogen werden. Dies wird durch das „Ombudsmannverfahren“ der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe sichergestellt. Damit haben Kunden von Genossenschaftsbanken, zu denen

## Schlichtungsstellen

### Kontaktdaten

**Außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich Finanzdienstleistungen (Auswahl):**

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

Volks- und Raiffeisenbanken gehören, die Möglichkeit, Streitigkeiten mit ihrer Bank außergerichtlich durch einen unabhängigen Schlichter klären zu lassen. Das Ombudsmannverfahren ist grundsätzlich bei jeder Meinungsverschiedenheit zwischen einem Kunden und seiner Bank über die von ihr angebotenen Produkte und Dienstleistungen möglich. Der Gang zum Schlichter oder Ombudsmann steht dabei sowohl Privat- als auch Firmenkunden offen.

Werkstattunternehmer H. wird sich in Kürze an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken, so die offizielle Bezeichnung, wenden und als Beschwerdeführer seinen Standpunkt zur aus seiner Sicht erforderlichen Reduzierung der Überziehungszinsen darlegen.

*Michael Vetter*

So funktioniert es:

## Das Schlichtungsverfahren

- ✓ Die Beschwerde ist schriftlich mit Schilderung des Sachverhalts und aller notwendigen Unterlagen an die Kundenbeschwerdestelle beim BVR zu richten.
- ✓ Erkennt der BVR die Beschwerde als zulässig an, wird sie an den Vorstand der von der Beschwerde betroffenen Bank zwecks Stellungnahme weitergeleitet.
- ✓ Die Stellungnahme der Bank wird wiederum dem Kunden als Beschwerdeführer zugeleitet. Ist die Angelegenheit damit noch nicht beendet, kommt erneut der Ombudsmann ins Spiel. Dieser weist nach Prüfung des Sachverhalts die Beschwerde als unzulässig zurück oder unterbreitet auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsvorschlag. Dieser Schlichtungsvorschlag erfolgt schriftlich, er enthält eine Begründung und wird den Parteien unmittelbar zugeleitet.
- ✓ Der Schlichtungsvorschlag ist weder für die Bank noch für den Beschwerdeführer bindend. Beiden Parteien steht der Weg zu ordentlichen Gerichten offen.



Erfahrungsbericht

## Viele Missverständnisse

**Interview mit Dr. Alfons van Gelder, Ombudsmann des BVR, Richter am Bundesgerichtshof a. D.**

**Herr van Gelder, in welchen Bereichen des Bankgeschäfts liegen die Schwerpunkte Ihrer Schlichtungen?**

Es geht im Wesentlichen um Fragen zum Kreditgeschäft bzw. 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 zumindest 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 Beschwerdeführern 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, 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 Maß zur Verfügung.

**Welchen Rat geben Sie Verantwortlichen in Mittelbetrieben, wenn diese beispielsweise 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.

**Vielen Dank für das Gespräch.**

