

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE STREITBEILEGUNG	6
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSTELLEN	12	EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITBEILEGUNG	7
DIE OMBUDSPERSONEN	13	ANERKENNUNG	8
STATISTISCHE ANGABEN	17	UMSTELLUNG AUF PAPIERLOSE BEARBEITUNG	
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23	VON ANTRÄGEN	10
WEITERE ANGABEN	53	ECKPUNKTE DER NEUREGELUNGEN DER FINSV	11
ANHANG	59		

5

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR

Im April 2002 wurde das Streitschlichtungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe eingeführt. Seitdem haben Kunden von Genossenschaftsbanken die Möglichkeit, Streitigkeiten mit ihrer Bank außergerichtlich und ohne Kostenrisiko durch einen unabhängigen Schlichter klären zu lassen. Ver-

braucher wie Unternehmer sind so in der Lage, ihre Streitigkeiten mit der Bank am Maßstab der geltenden Rechtslage und unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen mithilfe eines unparteilichen Streitschlichters ohne Einschaltung eines ordentlichen Gerichts schnell und unkompliziert zu lösen.