

# 6

## Rechtliche Grundlagen für die Streitbeilegung

Grundlage des Streitschlichtungsverfahrens ist die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe (VerfO)“.<sup>1</sup> Gemäß dieser Verfahrensordnung führt die Kundenbeschwerdestelle beim BVR auf Antrag eines Verbrauchers oder eines Unternehmers ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten bezüglich aller von der Bank angebotenen Produkte oder Dienstleistungen durch. Die Verfahrensordnung regelt dabei unter anderem die Organisation der Schlichtungsstelle, die aus der Geschäftsstelle beim BVR und den Ombudspersonen besteht. Ferner definiert sie die formellen und inhaltlichen Anforderungen an einen Antrag auf Streitbeilegung, mögliche Gründe für eine Ablehnung der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens sowie die einzelnen Verfahrensschritte bis hin zum Schlichtungsvorschlag. Die Organisation der Schlichtungsstelle und das Schlichtungsverfahren sind in der Verfahrensordnung nach den gesetzlichen Vorgaben in § 1 Absatz 5 und den §§ 2 bis 10 Absatz 1 der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) und ihr Verfahren (sogenannte Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV) ausgestaltet worden.

Das Streitbeilegungsverfahren berücksichtigt folgende wichtige Verfahrensgrundsätze:

### **Fachliche Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Streitschlichter**

Die Ombudspersonen müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Sie sind unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Sie werden für die Dauer von mindestens drei Jahren als Streitschlichter bestellt und können nicht ohne hinreichenden Grund ihres Amtes enthoben werden.

### **Fairness**

Der Antrag auf Streitbeilegung mit allen dazugehörigen Unterlagen wird der Bank vollständig zugeleitet. Die von der Bank erstellte Stellungnahme wird dem Antragsteller zur Verfügung gestellt. Nur für den Streitschlichter bestimmte Unterlagen können im Streitbeilegungsverfahren nicht berücksichtigt

werden. Dies wäre ein Verstoß gegen die Verfahrensordnung, die eine Weiterleitung der Unterlagen an die jeweils andere Partei vorschreibt.

### **Vertraulichkeit**

Die Ombudspersonen sowie die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind nach § 10 VerfO zur Verschwiegenheit über alle das Streitbeilegungsverfahren betreffenden Tatsachen verpflichtet.

### **Unentgeltlichkeit**

Das Streitbeilegungsverfahren ist für den Antragsteller kostenlos, vergleiche § 9 Absatz 1 VerfO.

### **Verjährungshemmung**

Die Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens sind, wird nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nummer 4 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) gehemmt.

Die Verfahrensordnung, eine an den Kunden gerichtete Kurzinformation zum Verfahren (Titel: „Die Lösung bei Konflikten: Der Ombudsmann für Streitigkeiten zwischen Kunde und Bank“), sowie weitere Hinweise für die Einreichung eines Antrags auf Streitbeilegung bis hin zu einem elektronisch ausfüllbaren Beschwerdeformular stehen auf der Internetseite des BVR ([www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle](http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle)) zur Verfügung.

Das Streitschlichtungsverfahren gilt für alle Mitgliedsbanken des BVR, die ihre freiwillige Teilnahme hieran erklärt haben. Von den 856 Mitgliedsinstituten des BVR<sup>2</sup> nehmen 822 (96 Prozent) am Verfahren teil. Unter [www.bvr.de](http://www.bvr.de) kann jeder Antragsteller per Suchfunktion überprüfen, ob ein bestimmtes Mitgliedsinstitut am Streitbeilegungsverfahren teilnimmt oder nicht.

<sup>1</sup> Siehe Anhang.

<sup>2</sup> Stand: September 2019.