

Dr. iur. Lic. theol. Thomas Hoeren, Münster

**Der Bankenombudsmann in der Praxis\*****Ein erstes Resümee****I. Zahlen**

Binnen eines guten Jahres (1. 7. 1992 bis 31. 10. 1993) sind 2239 schriftliche Beschwerden bei der Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes deutscher Banken (BdB) in Köln eingegangen<sup>1</sup>. Von diesen Beschwerden erwiesen sich nur ca. 20% als für das Beschwerdeverfahren geeignet. Dieser Umstand ist durch die nachstehend erläuterten Faktoren bedingt.

**1. Unzuständigkeit des Ombudsmanns**

Nur 1303 Eingaben bezogen sich auf Mitgliedsinstitute des BdB. Die übrigen 936 Beschwerden betrafen Bereiche der Sparkassen bzw. Volks- und Raiffeisenbanken oder gar Unternehmen aus anderen Branchen (namentlich Bausparkassen). Solche Beschwerden wurden insbesondere im Falle der Volks- und Raiffeisenbanken mangels Zuständigkeit an den Kunden zurückgesandt. Gegen Sparkassen gerichtete Beschwerden wurden aufgrund interner Vereinbarungen zur weiteren Bearbeitung an den zuständigen Regionalverband weitergeleitet. Ersichtlich geht die Öffentlichkeit davon aus, daß der Bankenombudsmann ein umfassendes Mandat für die Schlichtung aller bankrelevanten Fragen hat. Der Ombudsmann bezeichnet sich jedoch selbst als „Ombudsmann der privaten Banken“<sup>2</sup>. Tatsächlich erstreckt sich sein Kompetenzbereich nur auf die privaten Banken, nicht jedoch auf Sparkassen, Genossenschaftsbanken oder die Postbank.

Tatsächlich ist es für einen bankwirtschaftlich unerfahrenen Kunden schwer, die rein historisch bedingte Trennung zwischen den verschiedenen Gruppen der Kreditwirtschaft zu verstehen. Waren zur Jahrhundertwende Sparkassen, Genossenschafts- und Privatbanken noch durch unterschiedliche Geschäftsbereiche voneinander getrennt, so haben sich heutzutage solche Unterschiede nivelliert; in vielen Bereichen herrscht ein Wettbewerb aller gegen alle. Dieser Entwicklung sollten alle Kreditinstitute aber auch bei der Einrichtung von Schlichtungsverfahren Rechnung tragen: Sparkassen sowie Genossenschaftsbanken sind aufgefordert, dem Vorbild des BdB zu folgen und eigene Ombudsmänner einzuführen.

**2. Unzulässigkeit der Beschwerde**

Von den gegen Mitgliedsinstitute gerichteten Eingaben sind 856 bereits abgeschlossen worden; weitere 447 Eingaben befinden sich noch in Bearbeitung<sup>3</sup>. Von bereits bearbeiteten

\* Allg. zum Bankenombudsmann vgl. Hoeren, NJW 1992, 2727. Die Verfahrensordnung für den Bankenombudsmann (VerfOBO) ist veröffentlicht in NJW 1992, 2745, die zwischenzeitlich hinsichtlich des Streitwerts der Beschwerde an die aktuellen Richtwerte angepaßt worden ist; die Bindungswirkung der Entscheidung des Ombudsmanns tritt daher nach Nr. 4 II VerfOBO bei Streitwerten bis zu 10.000 DM ein – Mein besonderer Dank gilt Frau Rechtsanwältin Bernadette Zawal-Pfeil (Bundesverband deutscher Banken), Herrn Klaus Wagner-Wieduwilt (Verband Deutscher Hypothekenbanken) und Herrn Rainer Metz (Verbraucher-Zentrale Nordrhein-Westfalen), ohne deren Unterstützung dieser Beitrag nicht zustande gekommen wäre.

1) Hinzu kommen 162 Beschwerden, die bei der Kundenbeschwerdestelle des Verbandes Deutscher Hypothekenbanken eingegangen sind (Stand: 1. 7. 1993). Zum Vergleich die Zahlen des britischen Banking Ombudsman für das Jahr 1990, in dem dieser 3915 neue Beschwerden erhielt und 1625 Altbeschwerden zu bearbeiten hatte.

2) So der Briefkopf des Ombudsmanns.

3) Hinzu kommen die Zahlen bei der Kundenbeschwerdestelle des Ver-

Beschwerden waren etwa 50% (435) unzulässig<sup>4</sup>, insbesondere weil der Beschwerdeführer kein Verbraucher, der Sachverhalt streitig und insofern beweisbedürftig oder ein Gerichtsverfahren bereits anhängig war<sup>5</sup>. Der Unzulässigkeitsatbestand der Beweisbedürftigkeit spielte vor allem im Bereich der Anlageberatung eine große Rolle: Während bei Fragen des alltäglichen Zahlungsverkehrs der Kunde über Urkunden etwa in Form der Kontoauszüge und Überweisungsbelege verfügt, findet die Anlageberatung meist mündlich (unter vier Augen) oder telefonisch statt. Beratungsfehler können daher nur schwer bewiesen werden; meist steht Aussage gegen Aussage. Dennoch meinen viele Bankkunden, diesen Beweisproblemen durch Anrufung des Ombudsmanns zu entgehen. Sie sind dann enttäuscht, wenn auch dort der von ihnen vorgebrachte Sachverhalt wegen widerstreitender Behauptungen ihres Kreditinstituts nicht Gegenstand des Beschwerdeverfahrens sein kann. Dies gab in der Vergangenheit häufig Anlaß zu Gegenvorstellungen<sup>6</sup>.

In der Praxis haben sich zwei weitere Unzulässigkeitsgründe herauskristallisiert, die nicht ausdrücklich in der Verfahrensordnung enthalten sind. Zum einen werden Beschwerden als unzulässig zurückgewiesen, sofern sie geschäftspolitische Entscheidungen des Kreditinstituts betreffen. Es ist für den Ombudsmann tatsächlich unmöglich zu prüfen, ob eine Entscheidung der Bank, etwa die Ablehnung eines Kredits oder die Festsetzung eines Entgelts, zweckmäßig oder inopportun war. Der Ombudsmann kann statt dessen nur die Rechtmäßigkeit des Bankverhaltens prüfen. Zum anderen wenden sich auch Kunden an den Ombudsmann, um gutachterliche Stellungnahmen zu erhalten. So wurde der Ombudsmann etwa gebeten, Baufinanzierungsvereinbarungen auf eventuelle Mängel hin zu überprüfen. Nach der Verfahrensordnung für den Bankenombudsmann (VerfOBO) ist dies nicht explizit ausgeschlossen. Aus einigen Regelungen läßt sich jedoch entnehmen, daß der Beschwerdeführer einen konkreten Beschwerdegegenstand benennen muß<sup>7</sup>. Im übrigen verbietet bereits das Rechtsberatungsgesetz eine solche Begutachtung durch den Ombudsmann.

### 3. Restliche Beschwerden

Von den 421 zulässigen Beschwerden wurden 202 zugunsten der Kunden entschieden bzw. im Einvernehmen mit ihnen beigelegt. In weiteren 28 Fällen regte der Ombudsmann eine einvernehmliche Lösung an, deren Annahme durch die Parteien derzeit noch offen ist. In 14 Fällen wurde die Beschwerde nicht weiterverfolgt oder zurückgezogen. Entscheidungen zugunsten der Bank wurden in 177 Fällen getroffen<sup>8</sup>. In den zugunsten des Kunden entschiedenen Fällen wurde der Schlichtungsanspruch des Ombudsmanns von den Banken immer akzeptiert; die bereits an anderer Stelle<sup>9</sup> erörterte Problematik der Bindungswirkung ist demnach bislang in der Praxis noch nicht aufgetaucht.

Täglich gehen etwa vier bis fünf Beschwerden bei der Kundenbeschwerdestelle ein, die gegen Mitgliedsinstitute des BdB gerichtet sind. Die durchschnittliche Verfahrensdauer ist mit vier bis sechs Monaten verhältnismäßig kurz.

## II. Inhalte der Kundenbeschwerden

In der bisherigen Tätigkeit des Bankenombudsmanns haben sich inhaltlich überraschende Schwerpunkte herausgebildet<sup>10</sup>. Eine besondere Bedeutung kommt dem Wertpapiergeschäft zu; hier wird meist über das Vorliegen von Beratungsfehlern der Bank gestritten. Dieses Thema wird nach den jüngsten Entscheidungen des BGH zu dieser Frage sicherlich noch an Bedeutung zunehmen<sup>11</sup>. Ein zweiter Akzent liegt auf der Kündigung langfristiger Kreditverträge im Hypothekenbereich. Den Kunden geht es in der derzeitigen Niedrigzinsphase darum, alte Kreditverträge mit hohen Sollzinsen zu kündigen und eine Umschuldung zugunsten niedrig verzinsten Kredite zu erreichen. Mit der Kündigung erhebt die betroffene Bank jedoch eine Vorfälligkeitsentschädigung; hiergegen richten sich die Beschwerden der Kunden. Ein großer

Teil der Beschwerden richtet sich schließlich gegen die Art und Weise, wie Banken Vermögensverwaltungen wahrnehmen<sup>12</sup>. Im übrigen waren Probleme im Überweisungsverkehr vermehrt Gegenstand von Beschwerden. Gerügt wurden hierbei Fehlbuchungen, falsch ausgeführte Überweisungen oder verspätete Gutschriften<sup>13</sup>. Hinzu kommen Hilfsge-suche bei Überschuldung, für die der Ombudsmann allerdings nicht zuständig ist.

## III. Resonanz in der Öffentlichkeit

Die Verfahrensordnung ist seit ihrer Verabschiedung häufig Gegenstand von Erörterungen in der Fachpresse gewesen<sup>14</sup>. Die Resonanz war durchweg positiv. Trotz einiger Kritik an Details der Verfahrensordnung waren alle Stimmen zuversichtlich, daß mit dem Ombudsmann eine effiziente und kundenfreundliche Alternative zur herkömmlichen Streitentscheidung vor Gericht gefunden worden ist. Die guten Erfahrungen mit dem Bankenombudsmann haben dazu geführt, daß in der Schweiz zum 1. 4. 1993 ebenfalls die Stelle eines Ombudsmanns für Bankkunden eingerichtet worden ist<sup>15</sup>. Auch in der Versicherungsbranche finden sich im Anschluß an die 3. EG-Lebensversicherungsrichtlinie<sup>16</sup> Überlegungen, dem Vorbild der Kreditwirtschaft zu folgen und einen Versicherungsombudsmann einzuführen<sup>17</sup>.

bandes Deutscher Hypothekenbanken. Von den dort eingegangenen 162 Beschwerden sind 17 in Bearbeitung befindlich; 145 Beschwerden sind bereits bearbeitet. Hiervon waren auch etwa 50% (73) unzulässig (Stand: 1. 7. 1993).

4) Die Kundenbeschwerdestelle spricht in diesen Fällen davon, daß die Beschwerde „für das Verfahren ungeeignet“ sei. Diese Terminologie entspricht weder der VerfOBO noch den Vorgaben der ZPO; es sollte statt dessen korrekter von der Unzulässigkeit des Verfahrens gesprochen werden.

5) Vgl. hierzu Nr. 21 lit. a II lit. a, e VerfOBO.

6) Vgl. *Zawal-Pfeil*, Die Bank 1993, 620 (622).

7) Vgl. Nrn. 2 II lit. a, lit. c, 3 II 2 u. a. VerfOBO. S. hierzu auch *Steuer*, ZGesKredW 1993, 21.

8) Von den 69 zulässigen Beschwerden, die über die Kundenbeschwerdestelle des Verbandes Deutscher Hypothekenbanken gelaufen sind, sind 21 zugunsten des Kunden und 41 im Sinne der Bank erledigt worden. In sieben Fällen hat der Ombudsmann eine gütliche Einigung angeregt, drei Beschwerden wurden zurückgenommen (Stand: 1. 7. 1993).

9) *Hoeren*, NJW 1992, 2727 (2730f.); *ders.*, ZGesVersWiss 1992, 488 (495ff.).

10) Vgl. hierzu *Parsich*, WM 1993, 238; *Zawal-Pfeil*, Die Bank 1993, 620 (622).

11) *BGH*, NJW 1993, 2433 = LM H. 11 1993 § 276 (Cet. BGB Nr. 34 m. Anm. *Koller*, NJW 1993, 257 = LM H. 2 1993 § 276 (Fa) BGB Nr. 129 m. Anm. *Koller* S. auch *BGH*, NJW 1992, 2146.

12) Vgl. hierzu *OLG Düsseldorf*, NJW-RR 1991, 308 = WM 1991, 94.

13) Vgl. *Zawal-Pfeil*, Die Bank 1993, 620, 622.

14) Vgl. *Buck-Sombert*, ZBB 1993, 15; *Hennig*, WM 1992, 478; *Höllner*, Die Bank 1991, 666; *Hohlfeld*, VersR 1993, 144; *Reich*, WM 1992, 809; *C. St.* (ohne weitere Bezeichnung), ZGesKredW 1993, 61; *Steuer*, ZGesKredW 1993, 436f. S. aus der Tagespresse auch *Hardenbach*, Die Welt v. 8. 2. 1993, S. 15; *Penna*, DIE ZEIT v. 3. 4. 1992, S. 25; *N.N.*, Kölner Stadt-Anzeiger v. 17. 8. 1993, S. 9.

15) Anschrift: Schweizerischer Bankenombudsmann, Seestraße 7, CH-8017 Zurich, Tel.: 0041 1 281 0975. Als Ombudsmann amtiert derzeit Rechtsanwalt *Dr. Alois Dobler*. Seine Tätigkeit richtet sich nicht nach einer Verfahrensordnung; er wird insofern informell und empfehlend tätig. Bis Ende Oktober 1993 gingen beim Ombudsmann ca. 180 Beschwerden ein, von denen bereits 150 erledigt sind. Neben der Schweiz haben auch die belgischen Kreditinstitute im September 1990 einen Ombudsmann eingeführt.

16) Richtlinie 92/96/EWG, ABIEG Nr. L 360 I v. 9. 12. 1992. Die Richtlinie setzt in Angabe A. 15 des Anhangs II zu Art. 31 und in Erwägungsgrund 23 die Einrichtung von Beschwerdestellen für Versicherungsnehmer voraus.

17) Vgl. *Hohlfeld*, Was bleibt von der materiellen Versicherungsaufsicht nach Vollendung des Binnenmarktes?, 1992, S. 15f. (der allerdings eher für eine Integration des Ombudsmanns in das Bundesamt für das Versicherungswesen votiert); *Hoeren*, ZGesVersWiss 1992, 487. Vgl. zum britischen Insurance Ombudsman *Neuhans*, Die aufsichtsrechtlichen Rahmenbedingungen der Versicherungswirtschaft in Großbritannien, Diss. Köln 1989, S. 207ff.; *Hohlfeld*, VersWirtsch 1991, 572. In der Schweiz existiert ein Versicherungsombudsmann seit 1973.



Verfahrens" (§ 11 BerHG). Die Hilfe besteht dabei nicht nur in der anwaltlichen Beratung, sondern, soweit erforderlich, auch in der außergerichtlichen Vertretung durch einen Anwalt (§ 21 BerHG). Allerdings muß die Hinzuziehung eines Anwalts im Beschwerdeverfahren „erforderlich“ sein. Erforderlich ist eine Vertretung bei einer komplizierten Rechtslage, die durch einen Beurteilungsspielraum und unbestimmte Rechtsbegriffe geprägt ist<sup>32</sup>. Auch mittellosen Kunden ist es in rechtlich einfach gelagerten Fällen zuzumuten, selber ohne anwaltliche Unterstützung das Beschwerdeverfahren einzuleiten.

#### IV. Zusammenfassung

Die Institution des Bankenombudsmanns hat sich in der Praxis bewährt. Banken und ihre Kunden kommen in diesem informellen Verfahren gleichermaßen zum Zuge. Beide können ihre Streitigkeiten schnell und unbürokratisch klären lassen, ohne gleich ein gerichtliches Musterverfahren durchführen zu müssen. Man würde dem Ombudsmann daher eine weitere Akzeptanz, insbesondere bei den Verbraucherschutzverbänden, wünschen. Das setzt aber voraus, daß Bankenverbände und Verbraucherschützer aufeinander zugehen und einen Dialog über denkbare Verbesserungen des Ombudsmann-Verfahrens beginnen.

---

32) AG Osnabrück, AnwBl 1986, 458. Kalthoener Büttner, Prozeßkostenhilfe und Beratungshilfe, 1988, Rdnr. 964.