

Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung/Ombudsmannverfahren

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (nachstehend abgekürzt: VÖB) Teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden (bei Zahlungsverkehrsthemen) sowie bei Ablehnung eines Antrages auf Abschluss eines Basiskontovertrages für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann des VÖB anzurufen (<https://www.voeb.de/de/verband/ombudsmann/>).

Näheres regelt die Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich des VÖB, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird und auch auf der Internetseite des VÖB (s.o.) abrufbar ist.

Die Beschwerde ist in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an den

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, Kundenbeschwerdestelle, Postfach 110272, 10832 Berlin, Tel. (030) 8192-295, Fax (030) 8192-299, Email: ombudsmann@voeb-kbs.de

zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechtes (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Es besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen online Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.