



---

# **INFO Network: Wirksame Ansätze zur Einhaltung von Grundprinzipien**

September 2014

---

Das International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (das INFO Network) ist ein weltweiter Verband für Ombudsleute/Ombudsstellen, die für den Finanzdienstleistungssektor zuständig sind. Es handelt sich hierbei um unabhängige und unparteiische außergerichtliche Stellen zur Beilegung von Beschwerden, die von Verbrauchern (oder in manchen Fällen von kleinen Unternehmen) gegen Banken, Versicherungsunternehmen oder andere Finanzdienstleister erhoben werden.

Ombudsleute bieten eine zugängliche, informelle und schnelle Alternative zu Gerichten. Neben der Lösung von individuellen Fällen befassen sie sich gewöhnlich mit Anfragen und verfassen Berichte über die aus bereits bearbeiteten Fällen gewonnenen Erkenntnisse, damit künftig entsprechende Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden können.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org)

---

## 1 Einführung

---

- 1.1 Dies ist Abschnitt 1 eines aus sieben Abschnitten bestehenden Leitfadens. Die Abschnitte 2 bis 7 beschreiben Folgendes:
- die sechs Grundprinzipien, an denen sich die Mitglieder des INFO Network orientieren sollten, und
  - wirksame Ansätze, um diese Grundprinzipien einzuhalten.

### Zweck

- 1.2 Network-Mitglieder sind möglicherweise durch Strukturen und Ressourcen eingeschränkt, die häufig außerhalb ihrer Kontrolle liegen. Daher legt dieser Leitfaden keine verbindlichen Standards für Mitglieder fest.
- 1.3 Allerdings erwartet das Network von seinen Mitgliedern, dass sie sich an die in diesem Leitfaden beschriebenen Grundprinzipien halten, soweit es in ihrer Kontrolle liegt; das Network bemüht sich darum, sie dabei zu unterstützen.
- 1.4 Der Leitfaden dient zur Unterstützung der Mitglieder des Networks und soll ihnen u. a. dabei helfen, diejenigen, die für die Strukturen und Ressourcen zuständig sind, von der Notwendigkeit bestimmter Maßnahmen zu überzeugen.

### Grundprinzipien

- 1.5 Nach der Untersuchung von weltweiten, für Ombudsstellen relevanten Standards hat sich das Network auf die folgenden Grundprinzipien geeinigt:
- |   |                |
|---|----------------|
| ▪ Unabhängigkeit zur Gewährleistung von Unparteilichkeit  | siehe Seite 3  |
| ▪ Klarheit in Bezug auf Handlungsspielraum und Befugnisse | siehe Seite 6  |
| ▪ Zugänglichkeit  | siehe Seite 8  |
| ▪ Effektivität  | siehe Seite 10 |
| ▪ Fairness  | siehe Seite 12 |
| ▪ Transparenz und Verantwortlichkeit                      | siehe Seite 14 |

### Wirksame Ansätze

- 1.6 Ombudsstellen für Finanzdienstleistungen operieren in vielen verschiedenen Ländern und Sektoren. Hierbei müssen die jeweiligen kulturellen, rechtlichen und wirtschaftlichen Gegebenheiten berücksichtigt werden.
- 1.7 Die in diesem Ratgeber beschriebenen Ansätze zur Umsetzung der Grundprinzipien haben in manchen Ländern zum Erfolg geführt; es gibt jedoch möglicherweise weitere Methoden.

### Terminologie

- 1.8 In diesem Leitfaden bedeutet
- „Ombudsstelle“: eine Stelle, die eine entsprechende Aufgabe in der Finanzwirtschaft erfüllt
  - „Ombudsfrau/Ombudsmann“: eine Person, der die endgültige Entscheidung bei der Lösung eines Falles obliegt (aus Gründen der sprachlichen Vereinfachung wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet)
  - „Entscheidungsausschuss“: ein Gremium, dem die endgültige Entscheidung bei der Lösung eines Falles obliegt

- „Entscheidungsausschussvorsitzende/r“: der/die Vorsitzende eines Entscheidungsausschusses
  - „Entscheidungsträger“: der Ombudsmann, Vorsitzende oder ein Mitglied eines Entscheidungsausschusses
  - „Beschwerdeführer“: eine gemäß den Regeln für Ombudsstellen berechtigte beschwerdeführende Person
  - „Kunde“: ein gemäß den Regeln für Ombudsstellen berechtigter Kunde
-

## 2 Unabhängigkeit zur Gewährleistung von Unparteilichkeit

---

### Grundprinzip

an das sich Mitglieder, soweit es in ihrer Kontrolle liegt, halten sollten

- 2.1 Für Finanzdienstleistungen zuständige Ombudsstellen stellen eine Alternative zu Gerichten dar. Sie sollten unabhängig und unparteiisch sein (und als solches betrachtet werden), d. h. Fälle sollten aufgrund ihres sachlichen Gehalts gelöst werden, nicht aus Furcht oder Gefälligkeit.
- 2.2 Ombudsstellen sollten so eingerichtet werden, dass sie sichtbar und nachweisbar unabhängig von der Finanzbranche und von Verbraucherverbänden sind.
- 2.3 Entscheidungsträger sollten frei von Einflüssen/Weisungen anderer Parteien agieren, darunter:
  - Streitparteien (und deren Vertreter) sowie
  - Regulierungsbehörden und Regierungen.

### Wirksame Ansätze

die in einigen Ländern zum Erfolg geführt haben, obgleich es weitere Methoden geben kann.

### Ordnung

- 2.4 Die Unabhängigkeit von Ombudsstellen ist gesetzlich bzw. in einer Verfahrensordnung festgelegt, die von einer für öffentliche Belange zuständigen Behörde genehmigt wurde.
- 2.5 Die Streitparteien sind nicht in der Lage, wirtschaftlichen oder sonstigen Einfluss auf Ombudsstellen auszuüben, weder direkt noch indirekt.
- 2.6 Der Ombudsstelle steht es frei, Berichte zu ihrer Arbeit und zu Angelegenheiten, die Anlass einer Beschwerde waren, zu veröffentlichen.<sup>1</sup>

### Lösung von Fällen

- 2.7 Fallentscheidungen werden von einem Ombudsmann oder von einem Entscheidungsausschuss getroffen, der sich aus einem unabhängigen Vorsitzenden sowie in gleicher Zahl aus Branchen- und Verbrauchervertretern zusammensetzt.
- 2.8 Der Ombudsmann und der Vorsitzende des Entscheidungsschusses waren in den vorgehenden drei Jahren nicht in einem Finanzinstitut (bzw. in einem Branchenverband des Sektors) tätig, das in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fällt.<sup>2</sup>
- 2.9 Nur ein Ombudsmann bzw. ein Entscheidungsausschuss:
  - entscheidet, ob ein Fall in den Zuständigkeitsbereich fällt
  - wählt das geeignete Lösungsverfahren für einen Fall oder
  - entscheidet über den Ausgang eines Falls bzw. spricht eine Empfehlung dazu aus.

---

<sup>1</sup> Abschnitt 7 zum Thema Transparenz und Verantwortlichkeit behandelt die Veröffentlichung und den Inhalt von Jahresberichten.

<sup>2</sup> Abschnitt 5 zum Thema Effektivität behandelt die Erfahrung, Kompetenz und Schulung von Ombudslauten.

- 2.10 Eine verbindliche Entscheidung oder eine unverbindliche Empfehlung eines Ombudsmanns oder Entscheidungsausschusses kann nicht für unwirksam erklärt werden bzw. kann nur durch ein Gericht (oder ein Tribunal mit gleichwertiger Unabhängigkeit und Stellung) für unwirksam erklärt werden.
- 2.11 Jeder Entscheidungsträger legt alle Interessenkonflikte im Zusammenhang mit einem Fall offen und zieht sich aus dem Fall zurück, sofern nicht beide Parteien seiner weiteren Mitwirkung zustimmen.

### **Ernennung und Amtszeiten**

- 2.12 Ein Entscheidungsträger kann von den folgenden Stellen, die in dem jeweiligen Land das öffentliche Vertrauen genießen, ernannt werden:
- dem Gesetzgeber, der Regierung, der/den Finanzaufsichtsbehörde(n) oder einem Organ, das nur aus Vertretern des öffentlichen Interesses besteht, oder
  - einem Organ mit einer ausgewogenen Zusammensetzung – z. B.:
    - zu jeweils einem Drittel aus Vertretern der Finanzaufsichtsbehörde(n), der Finanzbranche und der Verbraucherverbände oder
    - zu gleichen Teilen aus Vertretern der Finanzbranche und der Verbraucherverbände sowie einem unabhängigen Vorsitzenden oder
    - mehrheitlich aus unabhängigen Mitgliedern.
- 2.13 In dem Organ, das den Entscheidungsträger ernannt, verfügt keine der folgenden Parteien über eine Mehrheit:
- Branchenvertreter
  - Verbrauchervertreter
- 2.14 Die Ernennung von Entscheidungsträgern erfolgt im Anschluss an eine öffentliche Ausschreibung im Rahmen eines transparenten Verfahrens.
- 2.15 Die Ernennung des Entscheidungsträgers erfolgt – unabhängig davon, wer ihn ernannt – unter Bedingungen, die seine Unabhängigkeit von folgenden Stellen gewährleisten:
- der Finanzbranche und Verbraucherverbänden,
  - den Finanzaufsichtsbehörde(n) und der Regierung sowie
  - denjenigen, die den Entscheidungsträger ernannt haben.
- 2.16 Ein Entscheidungsträger wird für eine ausreichend lange Amtszeit ernannt (bzw. wiedervernommen), um seine Unabhängigkeit zu gewährleisten (gewöhnlich für mindestens fünf Jahre), und er kann seines Amtes nicht enthoben werden, außer bei Unfähigkeit, Fehlverhalten oder aus anderen unwiderlegbaren Gründen.
- 2.17 Jegliche Entscheidung, einen Entscheidungsträger seines Amtes zu entheben, obliegt einem von der Finanzbranche und den Verbraucherverbänden unabhängigen Organ.
- 2.18 Wenn ein Entscheidungsträger wiedervernommen werden kann, beeinträchtigt dieser Prozess nicht die Unabhängigkeit des Entscheidungsträgers, und ihm wird das Ergebnis mindestens ein Jahr vor dem Ende seiner bisherigen Amtszeit mitgeteilt.
- 2.19 Die Bezahlung eines Entscheidungsträgers kann weder reduziert oder ausgesetzt werden, noch wird sie durch den Ausgang von Fällen beeinflusst.

## **Mitarbeiter und Ressourcen**

- 2.20 Der Ombudsstelle werden ausreichend Ressourcen zur effizienten Bewältigung ihres Arbeitsaufwands zur Verfügung gestellt. Sie arbeitet auf gemeinnütziger Basis.
- 2.21 Die Finanzierungsstruktur ist so ausgelegt, dass die Finanzierungsgeber – ganz gleich, ob sie aus dem öffentlichen oder privaten Sektor kommen – die Arbeit von Ombudsstellen nicht beeinflussen können.
- 2.22 Die Ombudsstelle kann ihre eigenen Mitarbeiter auswählen und einstellen.

## **Kontrollorgan**

- 2.23 Für die Ombudsstelle ist es möglicherweise hilfreich, aber nicht notwendig, ein unabhängiges Kontrollorgan zu haben, das:
- Entscheidungsträger bestellt,
  - die Unabhängigkeit von Entscheidungsträgern gewährleistet,
  - dafür sorgt, dass der Ombudsstelle ausreichend Ressourcen zur Bewältigung ihres Arbeitsaufwands zur Verfügung stehen,
  - die Effektivität und Effizienz der Ombudsstelle beaufsichtigt und
  - die Ombudsstelle hinsichtlich seiner strategischen Ausrichtung berät.
- 2.24 Folgende Aufgaben fallen nicht in den Zuständigkeitsbereich von Kontrollorganen:
- die Entscheidung von Fällen und
  - die tägliche Verwaltung der Ombudsstelle.
- 2.25 Mitglieder eines Kontrollorgans können von den folgenden Stellen, die in dem jeweiligen Land öffentliches Vertrauen genießen, ernannt werden:
- dem Gesetzgeber, der Regierung, der/den Finanzaufsichtsbehörde(n) oder einem Organ, das nur aus Vertretern des öffentlichen Interesses besteht, oder
  - einem Organ mit einer ausgewogenen Zusammensetzung – z. B.:
    - zu jeweils einem Drittel aus Vertretern der Finanzaufsichtsbehörde(n), der Finanzbranche und der Verbraucherverbände oder
    - zu gleichen Teilen aus Vertretern der Finanzbranche und der Verbraucherverbände sowie einem unabhängigen Vorsitzenden oder
    - mehrheitlich aus unabhängigen Mitgliedern.
- 2.26 In dem Kontrollorgan verfügt keine der folgenden Parteien über eine Mehrheit:
- Branchenvertreter
  - Verbrauchervertreter
- 2.27 Die Ernennung der Mitglieder eines Kontrollorgans erfolgt im Anschluss an eine öffentliche Ausschreibung im Rahmen eines transparenten Verfahrens.
- 2.28 Für die Mitglieder des Kontrollorgans gelten – unabhängig davon, wer sie ernennt – folgende Bedingungen:
- Sie sind verpflichtet, im öffentlichen Interesse zu handeln.
  - Ihre Unabhängigkeit von denen, die sie ernannt haben, ist gewährleistet.
- 2.29 Jedes Mitglied eines Kontrollorgans legt alle Interessenkonflikte offen und zieht sich aus der Diskussion oder Entscheidungsfindung zurück.
-

## 3 Klarheit in Bezug auf Handlungsspielraum und Befugnisse

---

### Grundprinzip

an das sich Mitglieder, soweit es in ihrer Kontrolle liegt, halten sollten

3.1 Die Ombudsstelle sollte Folgendes veröffentlichen:

- ihren Zuständigkeitsbereich,
- ihre Anfrage- und Fallbearbeitungsverfahren,
- ihre Befugnisse,
- den Status ihrer Entscheidungen,
- jede Auswirkung auf die Rechtsansprüche des Beschwerdeführers durch das Hinzuziehen der Ombudsstelle sowie
- welche Informationen vertraulich behandelt werden (bzw. welche nicht).

### Wirksame Ansätze

die in einigen Ländern zum Erfolg geführt haben, obgleich es weitere Methoden geben kann.

### Grundlagen

3.2 Die Ombudsstelle veröffentlicht folgende Angaben:

- ihre Postadresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Internetadresse,
- die Grundlagen ihrer Befugnis,
- die beteiligten Entscheidungsträger, die Methoden ihrer Ernennung und ihre Amtszeit sowie
- ihre Mitgliedschaft bei einem nationalen oder internationalen Netzwerk.

### Zuständigkeitsbereich

3.3 Die Ombudsstelle veröffentlicht Details zu ihrem Zuständigkeitsbereich, darunter:

- die Finanzinstitute, die hierunter fallen;
- die Arten von Dienstleistungen, die hierunter fallen;
- ob dies grenzüberschreitend bereitgestellte Dienstleistungen umfasst oder nicht;
- ob der Beschwerdeführer ein Kunde sein muss oder nicht;
- ob Unternehmen eine Beschwerde einlegen dürfen, und wenn ja, welche Arten von Unternehmen;
- die Fristen, innerhalb derer ein Streitfall der Ombudsstelle vorgelegt werden muss;
- den Mindest- oder Höchststreitwert, über den die Ombudsstelle entscheiden kann, sowie
- die Gründe, aus denen die Ombudsstelle einen Streitfall, der in ihren Zuständigkeitsbereich fällt, ablehnen kann.

### Verfahren

3.4 Die Ombudsstelle veröffentlicht Details zu ihren Anfrage- und Fallbearbeitungsverfahren, darunter:

- ob der Beschwerdeführer sich mit seiner Beschwerde zuerst direkt an das Finanzinstitut wenden muss;
- alle Auflagen für Finanzinstitute im Umgang mit Beschwerden;
- alle anderen Maßnahmen, die der Beschwerdeführer ergreifen muss, bevor er sich mit seiner Beschwerde an die Ombudsstelle wendet;
- ob die Ombudsstelle Anfragen bearbeitet oder nicht;

- ob die Ombudsstelle Verhandlungs-, Schlichtungs- oder Vermittlungsverfahren einsetzt oder nicht;
- ob die Ombudsstelle Fälle aktiv untersucht oder nicht;
- die Sprache, in der Streitfälle eingereicht und bearbeitet werden können, und
- ob die Einreichung eines Streitfalls an die Ombudsstelle die Frist, innerhalb derer der Streitfall vor Gericht gebracht werden muss, aufhebt oder nicht.

### **Befugnisse**

3.5 Die Ombudsstelle veröffentlicht Details zu ihren Befugnissen, darunter:

- Befugnisse, Informationen oder Dokumente von beiden Parteien anzufordern,
- die Grundlage, auf der Streitfälle entschieden werden (z. B. Fairness/Gerechtigkeit),
- den Höchstbetrag für die Entschädigung, die sie empfehlen bzw. zusprechen kann,
- ob die Höhe der Entschädigung auf den finanziellen Verlust beschränkt ist oder nicht,
- ob auf den Entschädigungsbetrag bis zum Datum der Auszahlung Zinsen anfallen oder nicht,
- ob eine Partei zur Kostenübernahme verpflichtet werden kann (und wahrscheinlich wird) oder nicht,
- Ob das Finanzinstitut verpflichtet werden kann oder nicht, dem Beschwerdeführer sonstige Wiedergutmachungsleistungen zukommen zu lassen, und
- ob das Finanzinstitut zur Änderung seiner Geschäftsverfahren verpflichtet werden kann oder nicht.

### **Status der Entscheidungen**

3.6 Die Ombudsstelle veröffentlicht Details zu dem Status ihrer Entscheidungen, darunter:

- ob diese veröffentlicht werden oder nicht,
- ob diese für das Finanzinstitut verbindlich sind oder nicht,
- wie verbindliche Entscheidungen durchgesetzt werden können,
- zu welchem Prozentsatz sich Finanzinstitute an unverbindliche Entscheidungen halten,
- ob es Konsequenzen hat, wenn unverbindliche Entscheidungen nicht befolgt werden (z. B. Publicity)
- ob diese für den Beschwerdeführer verbindlich sind oder nicht,
- ob es die Möglichkeit zur Revision bzw. zur Berufung vor Gericht gibt.

### **Vertraulichkeit**

3.7 Die Ombudsstelle veröffentlicht Details zu folgenden Punkten:

- ob die Identität der Parteien vertraulich behandelt wird,
- ob sonstige Informationen zu Streitfällen vertraulich behandelt werden und
- ob eine Partei die aus der Untersuchung/Entscheidung stammenden Informationen in einem anschließenden Gerichts- oder Schiedsverfahren heranziehen kann.

### **Veröffentlichung**

3.8 Diese Details werden wie folgt öffentlich zugänglich gemacht:

- auf der eigenen Website der Ombudsstelle sowie
- auf jede andere, in dem jeweiligen Land angemessene Weise.



## 4 Zugänglichkeit

---

### Grundprinzip

an das sich Mitglieder, soweit es in ihrer Kontrolle liegt, halten sollten

- 4.1 Finanzinstitute sollten verpflichtet werden, Kunden über das Ombudsverfahren für Finanzdienstleistungen zu unterrichten.
- 4.2 Die Ombudsstelle sollte:
- umfassende Informationen auf ihrer eigenen Website und auf sonstige angemessene Weise zur Verfügung stellen,
  - für Beschwerdeführer ohne Weiteres zugänglich und verfügbar sein (ohne dass Kosten eine Hemmschwelle darstellen)
  - verständlich kommunizieren sowie
  - angemessene Vorkehrungen für schutzbedürftige Beschwerdeführer treffen.

### Wirksame Ansätze

die in einigen Ländern zum Erfolg geführt haben, obgleich es weitere Methoden geben kann.

#### Finanzinstitute

- 4.3 Finanzinstitute sind verpflichtet, Kunden schriftlich und in folgender Form auf die Ombudsstelle für Finanzdienstleistungen hinzuweisen:
- auf der Website des Finanzinstituts (sofern es eine betreibt),
  - in der Verkaufsstelle,
  - in Verträgen,
  - wenn der Kunde eine Beschwerde erhebt sowie
  - in der endgültigen schriftlichen Entscheidung des Finanzinstituts bezüglich einer Beschwerde.
- 4.4 Die schriftliche Entscheidung des Finanzinstituts bezüglich der Beschwerde beinhaltet folgende Angaben:
- wie die Ombudsstelle erreicht werden kann sowie
  - alle geltenden Fristen.

#### Website der Ombudsstelle für Finanzdienstleistungen

- 4.5 Die Ombudsstelle betreibt ihre eigene Website, der zumindest folgende Angaben zu entnehmen sind:
- ihr Zuständigkeitsbereich,
  - ihre Anfrage- und Fallbearbeitungsverfahren,
  - ihre Befugnisse,
  - der Status ihrer Entscheidungen,
  - welche Informationen vertraulich behandelt werden und welche veröffentlicht werden dürfen,
  - ihr jüngster Jahresbericht,
  - alle aktuellen Anhörungen sowie
  - das Ergebnis der jüngsten Anhörungen.

### **Weitere Informationsquellen**

- 4.6 Die Ombudsstelle stellt sicher, dass potenziellen Beschwerdeführern, die nicht über einen Internetzugang verfügen, Informationen ohne Weiteres zur Verfügung stehen. Je nach länderspezifischen Gegebenheiten kann dies bedeuten, dass die Ombudsstelle Informationen über folgende Wege bereitstellt:
- Verbraucherverbände,
  - örtliche Verbraucherberatungsstellen,
  - öffentliche Büchereien,
  - Kommunalbehörden,
  - andere Informationsquellen für Verbraucher,
  - Abgeordnete und
  - die Medien.

### **Kommunikation**

- 4.7 Beschwerdeführer, die einen Streitfall vorbringen möchten, erreichen die Ombudsstelle ohne Weiteres auf folgende Weise:
- online,
  - per Post oder
  - telefonisch.
- 4.8 In Ländern mit einer vom persönlichen Kontakt geprägten Kultur steht die Ombudsstelle Beschwerdeführern nach Wunsch ohne Weiteres für ein persönliches Gespräch zur Verfügung.
- 4.9 Beschwerdeführer können sich direkt an Finanz-Ombudsleute wenden, ohne über andere Personen/Organisationen gehen zu müssen, es sei denn, es besteht die Auflage, dass Beschwerden zuerst an das betroffene Finanzinstitut zu richten sind.
- 4.10 Die Ombudsstelle sorgt für Folgendes:
- Sie stellt sicher, dass alle ihre Mitteilungen (einschließlich Briefen, Entscheidungen/Empfehlungen) in klarer, verständlicher Sprache verfasst sind. Und:
  - Sie trifft angemessene Vorkehrungen für Verbraucher, die aufgrund von Behinderungen, Alter, Sprache, begrenzten Lese- und Schreibfähigkeiten oder aus sonstigen Gründen besonders schutzbedürftig sind.

### **Kostenloser Service für Beschwerdeführer**

- 4.11 Die Leistungen der Ombudsstelle stehen Beschwerdeführern kostenlos zur Verfügung.
- (Falls dies aufgrund nationaler Umstände nicht möglich ist, sollten die Gebühren für Beschwerdeführer gering sein und 5 % des durchschnittlichen Wochengehalts im betreffenden Land nicht überschreiten.)

### **Zugang zu Gerichten**

- 4.12 Einem Beschwerdeführer steht es frei, einen Streitfall vor Gericht zu bringen anstatt vor eine Ombudsstelle. Keine Vereinbarung, die vor Auftreten des Streitfalls getroffen wurde, fordert, dass der Beschwerdeführer sich an die Ombudsstelle anstatt an das Gericht wenden muss.

## 5 Effektivität

---

### Grundprinzip

an das sich Mitglieder, soweit es in ihrer Kontrolle liegt, halten sollten

5.1 Folgendes sollte gegeben sein:

- eine klare Definition dessen, was eine Beschwerde ausmacht, sowie
- klare Verpflichtungen für Finanzinstitute in Bezug auf den fairen und prompten Umgang mit Beschwerden.

5.2 Ombudsstellen sollten:

- ein flexibles und informelles Verfahren (bei dem die Parteien keine professionellen Berater benötigen) anwenden,
- kompetente Entscheidungsträger beschäftigen sowie
- angemessene Ressourcen zur ihrer Verfügung haben.

### Wirksame Ansätze

die in einigen Ländern zum Erfolg geführt haben, obgleich es weitere Methoden geben kann.

### Verpflichtungen für Finanzinstitute

5.3 Was eine Beschwerde darstellt, ist klar definiert und dokumentiert. Beispiel:

- Kann jeder mündlich oder schriftlich vorgebrachte Ausdruck der Unzufriedenheit eine Beschwerde darstellen?
- Oder muss eine Beschwerde formell und schriftlich vorgebracht werden?

5.4 Finanzinstitute, die in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle fallen, sind zu Folgendem verpflichtet:

- Sie müssen einen zugänglichen, effektiven und fairen internen Beschwerdeprozess eingerichtet haben, der veröffentlicht ist.
- Sie müssen innerhalb eines angegebenen Zeitraums in schriftlicher Form und unter Angabe von Gründen auf eine Beschwerde antworten.
- Sie müssen Beschwerdeführer darauf hinweisen, dass sie sich an die Ombudsstelle wenden können, falls sie weiterhin unzufrieden sind.
- Sie beschäftigen eine Einzelperson, die die Gesamtverantwortung für die Bearbeitung von Beschwerden trägt.
- Sie beantworten Mitteilungen seitens der Ombudsstelle unverzüglich.
- Sie stellen von der Ombudsstelle angeforderte Informationen und Dokumente bereit.  
Und:
- Sie kommen den Entscheidungen der Ombudsstelle unverzüglich nach.

### Informelles und flexibles Verfahren

5.5 Die Ombudsstelle geht nach einem informellen und flexiblen Verfahren vor, sodass keine der Parteien einen Anwalt oder einen Rechtsberater benötigt (obgleich es den Parteien nicht untersagt ist, einen Anwalt oder Rechtsberater hinzuzuziehen, wenn sie es wünschen).

5.6 Die Ombudsstelle sorgt für Folgendes:

- Sie bearbeitet Anfragen, um manche Probleme zu lösen, bevor sie sich zu komplexen Streitfällen entwickeln.

- Sie übernimmt eine aktive Rolle bei der Entscheidung, ob Beweismittel erforderlich sind, und fordert diese gegebenenfalls an.
- Sie fordert bei Bedarf Sachverständigenberichte an.
- Sie setzt ein informelles Schlichtungsverfahren ein, um eine faire Beilegung eines Streitfalls zu erreichen, soweit dies möglich und angemessen ist. Und:
- Sie verkündet eine formelle Entscheidung in Fällen, in denen keine Beilegung erreicht werden konnte.

### **Informationen, Beratung und Schulung**

5.7 Die Ombudsstelle unterstützt die frühzeitige Beilegung von Beschwerden durch folgende Maßnahmen:

- Veröffentlichung der Einzelheiten ihres Ansatzes bei gewöhnlichen Streitfällen,
- Beratung von Verbrauchern und Finanzinstituten sowie
- Unterstützung der Schulung von Verbraucherberatungsstellen und Beschwerdeabteilungen von Finanzinstituten.

### **Kenntnisse und Kompetenzen**

5.8 Die Entscheidungsträger bei einer Ombudsstelle müssen Folgendes vorweisen:

- die nötigen Kenntnisse und Kompetenzen bezüglich der Beilegung von Streitfällen,
- ein allgemeines juristisches Verständnis,
- Kenntnisse bezüglich relevanter Finanzdienstleistungen sowie
- eine angemessene Schulung.

### **Ressourcen für Ombudsstellen für Finanzdienstleistungen**

5.9 Die Ombudsstelle ist:

- angemessen mit Personal besetzt,
- mit ausreichenden Finanzmitteln ausgestattet,
- effizient und
- kosteneffektiv,

sodass Streitfälle effizient und prompt untersucht und beigelegt werden können.

---

## 6 Fairness

---

### Grundprinzip

an das sich Mitglieder, soweit es in ihrer Kontrolle liegt, halten sollten

#### 6.1 Die Ombudsstelle sollte:

- prompt handeln,
- unparteiisch sein,
- mit Fairness vorgehen sowie
- den Parteien schriftlich ihre Entscheidung sowie die Gründe dafür mitteilen.

### Wirksame Ansätze

die in einigen Ländern zum Erfolg geführt haben, obgleich es weitere Methoden geben kann.

### Nicht behandelte Streitfälle

- 6.2 Falls ein Fall außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der Ombudsstelle liegt oder falls es aus irgendwelchen anderen Gründen für die Ombudsstelle unangemessen ist, diesen Fall zu behandeln, teilt sie dem Beschwerdeführer umgehend ihre Entscheidung und die Gründe hierfür mit.

### Zu Beginn des Verfahrens

- 6.3 Falls die Entscheidung der Ombudsstelle unverbindlich für das Finanzinstitut ist, selbst wenn sie vom Beschwerdeführer akzeptiert wurde, teilt die Ombudsstelle dem Beschwerdeführer gleich zu Beginn mit:

- dass die Entscheidung der Ombudsstelle für das Finanzinstitut unverbindlich ist,
- dass der Beschwerdeführer seine Beschwerde zu jedem Zeitpunkt zurückziehen kann, und
- dass der Beschwerdeführer, falls zutreffend, stattdessen vor Gericht gehen kann (abhängig von geltenden Fristen).

- 6.4 Falls die Entscheidung der Ombudsstelle für den Beschwerdeführer verbindlich ist, selbst wenn sie vom Beschwerdeführer abgelehnt wurde, teilt die Ombudsstelle dem Beschwerdeführer gleich zu Beginn mit:

- dass die Entscheidung der Ombudsstelle für den Beschwerdeführer verbindlich ist,
- dass der Beschwerdeführer seine Beschwerde zu jedem Zeitpunkt vor Bekanntgabe der Entscheidung zurückziehen kann und
- dass der Beschwerdeführer, falls zutreffend, stattdessen vor Gericht gehen kann (abhängig von geltenden Fristen),

und sie holt die ausdrückliche Einwilligung des Beschwerdeführers zur Fortsetzung des Verfahrens ein.

### Ordentliches Verfahren

- 6.5 Die Ombudsstelle stellt sicher, dass der Beschwerdeführer und das Finanzinstitut folgende Möglichkeiten erhalten:

- Sie können ihre Informationen und Argumente vorbringen.
- Sie können sich zu den Informationen und Argumenten der anderen Partei äußern.

- Ihnen wird eine Kopie aller Sachverständigenaussagen/-meinungen, die die Ombudsstelle erhalten hat, vorgelegt.
- Sie können sich zu allen Sachverständigenaussagen/-meinungen, die die Ombudsstelle erhalten hat, äußern.
- Sie werden darauf hingewiesen, dass sie keinen Anwalt oder Rechtsberater benötigen.
- Sie werden darauf hingewiesen, dass sie einen unabhängigen Berater hinzuziehen oder durch eine dritte Partei vertreten bzw. unterstützt werden dürfen. Und:
- Sie werden über das Ergebnis und die damit zusammenhängenden Gründe schriftlich informiert.

### **Prompt und unparteiisch**

6.6 Die Ombudsstelle sorgt für Folgendes:

- Sie kümmert sich prompt um alle Etappen beim Anfrageprozess und bei der Beilegung von Streitfällen. Und:
- Sie trifft unparteiische Entscheidungen.

### **Annahme einer Beilegung oder Entscheidung**

6.7 Bevor der Beschwerdeführer aufgefordert wird, eine Beilegung oder eine Entscheidung anzunehmen, klärt die Ombudsstelle den Beschwerdeführer über folgende Sachverhalte auf:

- die rechtlichen Auswirkungen (falls zutreffend) bei der Annahme der Beilegung oder Entscheidung,
- ob die Lösung (falls zutreffend) weniger vorteilhaft für den Beschwerdeführer ist, als wenn er vor Gericht ginge,

und sie gewährt dem Beschwerdeführer eine angemessene Bedenkzeit.

---

## 7 **Transparenz und Verantwortlichkeit**

---

### **Grundprinzip**

an das sich Mitglieder, soweit es in ihrer Kontrolle liegt, halten sollten

#### 7.1 Ombudsstellen sollten:

- das allgemeine öffentliche Interesse bei ihrer Vorausplanung und ihren täglichen Aktivitäten gebührend berücksichtigen,
- öffentlich über ihren Handlungsspielraum, ihre Abläufe, Geschäftspläne und Budgets beraten und
- mindestens einmal pro Jahr einen Bericht veröffentlichen, in dem die von ihnen verrichtete Arbeit erläutert wird.

### **Wirksame Ansätze**

die in einigen Ländern zum Erfolg geführt haben, obgleich es weitere Methoden geben kann.

### **Anhörung**

#### 7.2 Die Ombudsstelle berät öffentlich über:

- ihren anfänglicher Handlungsspielraum und ihre Abläufe,
- alle wesentlichen Änderungen an ihrem Handlungsspielraum und/oder ihren Abläufen sowie
- ihre Geschäftspläne und Budgets.

### **Bericht**

#### 7.3 Die Ombudsstelle veröffentlicht mindestens einmal pro Jahr einen Bericht, der folgende Informationen enthält:

- die behandelten Streitfälle sowie
- auf welche Weise sie behandelt wurden.

#### 7.4 Der Bericht enthält Angaben zu der Anzahl und den Arten von Streitfällen:

- die eingegangen sind,
- die außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der Ombudsstelle lagen,
- die von der Ombudsstelle abgelehnt wurden (obgleich sie innerhalb ihres Zuständigkeitsbereichs lagen),
- die eingestellt wurden,
- die von der Ombudsstelle beigelegt wurden,
- die zugunsten des Beschwerdeführers entschieden wurden und
- die zugunsten des Finanzinstituts entschieden wurden.

#### 7.5 Der Bericht enthält außerdem:

- die durchschnittliche Zeit, die zur Beilegung von Streitfällen aufwendet wurde;
- die Rate (falls bekannt), mit der sich die Parteien an das Ergebnis gehalten haben;
- repräsentative Fallstudien;
- sämtliche systemischen oder signifikanten Probleme, die im Finanzsystem identifiziert wurden;
- die Kontrolleinrichtungen der Ombudsstelle;
- wie die Unabhängigkeit der Entscheidungsträger gewahrt bleibt;
- die Einrichtungen der Ombudsstelle zur Qualitätskontrolle;

- die Zusammenarbeit mit anderen Ombudsstellen auf nationaler (wo zutreffend) und internationaler Ebene.

7.6 Der Bericht sollte verdeutlichen, ob die Ombudsstelle den Finanzaufsichtsbehörden Informationen über systemische oder signifikante Probleme direkt zur Verfügung stellt, die in folgenden Bereichen identifiziert wurden:

- im Finanzsystem und/oder
- bei individuellen Finanzinstituten.

7.7 Der Bericht wird wie folgt öffentlich zugänglich gemacht:

- auf der eigenen Website der Ombudsstelle,
- in gedruckter Form sowie
- auf jede andere, in dem jeweiligen Land angemessene Weise.

### **Finanzierung**

7.8 Die Ombudsstelle sorgt für Folgendes:

- Sie veröffentlicht ihren Jahresabschluss;
- Sie setzt angemessene interne Kontrollen ein, um ihre finanzielle Rechtschaffenheit zu belegen.

### **Servicequalität**

7.9 Die Ombudsstelle setzt einen robusten Mechanismus für Folgendes ein:

- die Überprüfung der Qualität der von ihnen gelieferten Leistungen sowie
- den Umgang mit Beschwerden hinsichtlich der Servicequalität.