

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 eingegangen¹. 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“². 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 Bearbeitung³. 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 10000 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) unzulässig⁴, insbesondere weil der Beschwerdeführer kein Verbraucher, der Sachverhalt streitig und insofern beweisbedürftig oder ein Gerichtsverfahren bereits anhängig war⁵. Der Unzulässigkeitsstatbestand 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 Gegenvorstellungen⁶.

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 muß⁷. 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 getroffen⁸. In den zugunsten des Kunden entschiedenen Fällen wurde der Schlichtungsanspruch des Ombudsmanns von den Banken immer akzeptiert; die bereits an anderer Stelle⁹ 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 herausgebildet¹⁰. 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 zunehmen¹¹. Ein zweiter Akzent liegt auf der Kündigung langfristiger Kreditverträge im Hypothekensbereich. 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 wahrnehmen¹². Im übrigen waren Probleme im Überweisungsverkehr vermehrt Gegenstand von Beschwerden. Gerügt wurden hierbei Fehlbuchungen, falsch ausgeführte Überweisungen oder verspätete Gutschriften¹³. 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 gewesen¹⁴. 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 ist¹⁵. Auch in der Versicherungsbranche finden sich im Anschluß an die 3. EG-Lebensversicherungsrichtlinie¹⁶ Überlegungen, dem Vorbild der Kreditwirtschaft zu folgen und einen Versicherungsombudsmann einzuführen¹⁷.

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 korrekt 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 (2730 f.); *ders.*, ZGesVersWiss 1992, 488 (495 ff.).

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

11) *BGH*, NJW 1993, 2433 = LM H. 11/1993 § 276 (Cc) 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/Sonnberg*, ZBB 1993, 15; *Heinsius*, WM 1992, 478; *Hellner*, Die Bank 1991, 666; *Hohlfeld*, VersR 1993, 144; *Reich*, WM 1992, 809; *C. St.* (ohne weitere Bezeichnung), ZGesKredW 1993, 61; *Stener*, ZGesKredW 1993, 436 f. S. aus der Tagespresse auch *Wardenbach*, Die Welt v. 8. 2. 1993, S. 15; *Perina*, DIE ZEIT v. 3. 4. 1992, S. 25; *N.N.*, Kölner Stadt-Anzeiger v. 17. 8. 1993, S. 9.

15) Anschrift: Schweizerischer Bankenombudsman, Seestraße 7, CH-8027 Zürich, 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 360/1 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. 15 f. (der allerdings eher für eine Integration des Ombudsmanns in das Bundesamt für das Versicherungswesen votiert); *Hoeren*, ZGesVersWiss 1992, 487. Vgl. zum britischen Insurance Ombudsman *Neuhais*, Die aufsichtsrechtlichen Rahmenbedingungen der Versicherungswirtschaft in Großbritannien, Diss. Köln 1989, S. 207 ff.; *Hohlbein*, VersWirtsch 1991, 572. In der Schweiz existiert ein Versicherungsombudsmann seit 1973

1. Haltung der Verbraucherverbände

Grundsätzliche Ablehnung erfuhr das System des Ombudsmanns allerdings von Repräsentanten der Verbraucherverbände¹⁸. Dort befürchtete man eine „Geheimjustiz“, die aus Angst der Kreditinstitute vor gerichtlichen Auseinandersetzungen eingerichtet worden sei. Hier rächt sich, daß die Verbraucherschutzverbände weder an der Ausarbeitung der Verfahrensordnung noch an der Wahl des Ombudsmanns beteiligt worden sind¹⁹. In der Sache ist die Kritik allerdings übertrieben. Für den Kunden ist es oft besser, seine Beschwerden in einem unkomplizierten, nicht öffentlichen Verfahren klären zu lassen. Nicht jeder will unbedingt einen Musterprozeß mit seiner Bank führen. Mancher zieht es gerade bei kleineren Streitbeträgen vor, den Ombudsmann einzuschalten. Dieser Wunsch ist zu respektieren; man kann daher dem BdB nur dankbar sein, von sich aus eine solche Stelle eingerichtet zu haben.

2. Einzelfragen

Einige Einzelpunkte sind jedoch in der Literatur bemängelt worden, die in Zukunft einer Klärung bedürfen.

a) *Vorschaltung der Kundenbeschwerdestelle*. Als Schwachpunkt wurde die Filterfunktion der Kundenbeschwerdestelle angesehen²⁰. Es stört tatsächlich die Glaubwürdigkeit des Ombudsmanns, wenn dessen Entscheidungen durch ein brancheninternes Gremium vorbereitet werden²¹. Wie das obige Zahlenmaterial zeigt, filtert die Beschwerdestelle einen großen Teil der Beschwerden als unzulässig aus. Dabei obliegt der Stelle eine schwere Verantwortung, etwa wenn sie eine Beschwerde wegen Beweisbedürftigkeit oder rechtsgrundsätzlicher Bedeutung abweist (s. sogleich unten). Der Kunde hat auch keine Möglichkeit, gegen die Entscheidung der Beschwerdestelle den Ombudsmann anzurufen; er ist insofern machtlos.

b) *Ausschluß rechtsgrundsätzlicher Fragen*. Als problematisch hat sich auch die Beschränkung auf rechtlich eindeutig lösbare Beschwerdegegenstände erwiesen. Nach Nr. 3 II lit. d VerfOBO findet eine Schlichtung durch den Ombudsmann nicht statt, wenn der Schlichtungsanspruch die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erfordert. Zwar traten bislang nur sieben Fälle auf, in denen dieser Unzulässigkeitsbestand zur Anwendung kam²². Dennoch war zumindest in einem Fall die Entscheidung der Kundenbeschwerdestelle Gegenstand einer Kontroverse²³. Hierbei ging es um die Frage, inwieweit die Bedingungen eines Kreditkartenunternehmens wirksam mit Übersendung der bestellten Karte vereinbart werden können. Diese Rechtsfrage ist bis heute umstritten²⁴. Nichtsdestotrotz traf der Ombudsmann in dieser Sache eine (die Beschwerde abweisende) Entscheidung, was zu einer heftigen Kritik seitens der Verbraucherverbände führte. Ob diese Kritik berechtigt war oder nicht, soll hier offen bleiben²⁵. Jedenfalls zeigt die Auseinandersetzung, wie schwierig der Unzulässigkeitsgrund der rechtsgrundsätzlichen Bedeutung in der Praxis zu handhaben ist.

c) *Keine Begründung der Entscheidung*. Der BdB hat in der Verfahrensordnung jede Hoffnung im Keim erstickt, daß Entscheidungen des Ombudsmanns über den konkreten Fall hinaus eine allgemeinere Bedeutung zukommt. Der Ombudsmann darf (anders als etwa sein Schweizer Kollege) rechtsgrundsätzliche Fragen erst gar nicht entscheiden; Jahresberichte werden nicht erstellt (s. o.)²⁶. Darüber hinaus sieht die Verfahrensordnung vor, daß die Entscheidung des Ombudsmanns keiner Begründung bedarf (Nr. 4 I 4 VerfOBO). Der Verzicht auf die Entscheidungsbegründung mag zur Entlastung des Ombudsmanns praxisgerecht sein²⁷. Ohne Tatbestand und Entscheidungsgründe wird jedoch die Reichweite der Entscheidung weder für die Parteien noch für Dritte deut-

lich. Wenn der Beschwerdegegenstand nicht spezifiziert wird, fragt sich, worauf sich überhaupt die Bindungswirkung des Schlichtungspruchs beziehen soll. Im übrigen sollte ein Verband, der im Wege der Selbstregulierung ein förmliches Verfahren einführt, auch den Anspruch der Parteien auf ein Minimum an Entscheidungsgründen berücksichtigen. Dies gilt um so mehr, als die durch den Schlichtungsanspruch gebundene Bank ohne Entscheidungsgründe nicht weiß, warum sie verloren hat und wie sie sich in Zukunft verhalten soll²⁸. Auch insoweit unterscheidet sich das deutsche Ombudsmannsystem deutlich von allen anderen Systemen im Ausland, in denen der Ombudsmann zur Begründung seiner Entscheidungen im Kunden- und Bankeninteresse geradezu verpflichtet worden ist.

d) *Anwaltskosten*. Nach Nr. 5 II VerfOBO trägt der BdB die Kosten des Verfahrens. Allerdings muß der Beschwerdeführer seine eigenen Kosten und die Kosten seines Anwalts selber tragen (Nr. 5 III 2 VerfOBO). Dies hat bei einigen Anwälten zu Irritationen geführt. So wurde die Forderung erhoben, daß das Kreditinstitut dem obsiegenden Beschwerdeführer „wenigstens“ die Anwaltsgebühren nach der BRAGO zu erstatten habe²⁹. Dieses Problem erledigt sich zum großen Teil dadurch, daß die meisten Beschwerdeführer bislang nicht anwaltlich vertreten waren und die Kundenbeschwerdestelle in diesen Fällen zugunsten des Kunden eigene Ermittlungen angestellt hat³⁰. Im übrigen kommt für mittellose Beschwerdeführer eine Übernahme der Kosten nach dem Beratungshilfegesetz in Betracht³¹. Das Gesetz gewährt „Hilfe für die Wahrnehmung von Rechten außerhalb eines gerichtlichen

18) Vgl. *Castelló*, Bank-Watch 1993, 55; *N.N.*, Finanztest 5/1992, 1f. S. auch den Musterbrief der Verbraucher-Zentrale Nordrhein-Westfalen für Anfragen zum Ombudsmann der Banken (ohne Datum). Vgl. auch die grundsätzliche Kritik an der „Entgerichtlichung von Verbraucherstreitigkeiten“ von *Hegenbarth*, Jb. für Rechtssoziologie und Rechtstheorie 9 (1983), 152.

19) Vgl. hierzu bereits *Hoeren*, NJW 1992, 2727 (2728). Anders ist die Situation bei dem Schweizerischen Bankenombudsmann. Er wurde vom fünfköpfigen Stiftungsrat gewählt, dem neben einem Bundesrichter und anderen Honoratioren auch ein Vertreter der Verbraucherschutzverbände angehört. In Belgien ist ein Mitarbeiter des Bankenverbandes Ombudsmann.

20) *Hohlfeld*, VersR 1993, 144 (147); ähnlich auch *Buck/Sonnberg*, ZBB 1993, 15 (22).

21) Der oben erwähnte Schweizerische Bankenombudsmann ist dementsprechend auch nicht in die Schweizerische Bankiervereinigung eingegliedert, sondern übt seine Tätigkeit im Rahmen der neutralen und unabhängigen „Stiftung Schweizerischer Bankenombudsmann“ aus.

22) In zwei Fällen ging es z. B. um die Frage, wann ein Anspruch auf Rückerstattung von Disagio verjährt. Diese Frage ist in der Rechtsprechung umstritten und konnte daher nicht Gegenstand einer Ombudsmann-Entscheidung werden; vgl. *OLG Köln*, WM 1992, 485 = NJW-RR 1992, 375; *OLG Hamm*, WM 1992, 2050 (2051); *LG Zweibrücken*, WM 1992, 1564; *AG Aachen*, NJW-RR 1992, 944. Der BGH hat diese Frage inzwischen zugunsten der Bankkunden durch Annahme einer dreißigjährigen Verjährung gem. § 195 BGB gelöst, NJW 1993, 3257 = WM 1993, 2003.

23) Vgl. die Angaben bei *Castelló*, Bank-Watch 1993, 55 (56); *N.N.*, FR v. 29. 1. 1993, S. 14; *N.N.*, à la Card Aktuell, April 1993, 56.

24) Vgl. *LG Frankfurt*, WM 1992, 1103, wonach bereits die Einbeziehungsklausel im Kreditkartenwerbeprospekt gegen § 9 II Nr. 1 AGBG verstößt. A. A. *OLG Köln*, WM 1993, 369, das ein solches Procedere für AGB-rechtlich unbedenklich hält.

25) Vgl. die Stellungnahmen des BdB, die auf Unterschiede zwischen dem Streitgegenstand der Gerichts- und dem Beschwerdeverfahren hinweisen; s. etwa *N.N.*, FR v. 4. 2. 1993, S. 8.

26) Einzige Ausnahme stellt ein kurzer Zwischenbericht von *Parsch*, WM 1993, 238, dar.

27) Allerdings begründet der Ombudsmann seine Entscheidung in vielen Fällen auf freiwilliger Basis.

28) Ähnlich auch *Buck/Sonnberg*, ZBB 1993, 15 (22).

29) *C. St.*, ZGesKredW 1993, 13.

30) Vgl. *Steuer*, ZGesKredW 1993, 21 (22).

31) Vgl. hierzu ausführlicher *Hoeren*, Der Ombudsmann in der Banken- und Versicherungswirtschaft – Verfahrensrechtliche Aspekte der außergerichtlichen Schlichtung von Kundenbeschwerden, in: *Gottwald/Strenpel* (Hrsg.), Streitschlichtung (erscheint 1994).

Verfahrens" (§ 1 I BerHG). Die Hilfe besteht dabei nicht nur in der anwaltlichen Beratung, sondern, soweit erforderlich, auch in der außergerichtlichen Vertretung durch einen Anwalt (§ 2 I 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 ist³². 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.