

Verzeichnis Ombudspersonen und Beschwerdestellen der Finanzbranche

Die Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen ist für Streitfälle im Zusammenhang mit Beteiligungen an geschlossenen Investmentvermögen und geschlossenen Fonds zuständig. Die betroffene Gesellschaft, gegen die der Anleger seinen Schlichtungsantrag richtet, muss sich dem Ombudsverfahren angeschlossen haben. Beschwerden, für die sie nicht zuständig ist, leitet die Ombudsstelle gern an die entsprechende Ombuds- oder Kundenbeschwerdestelle weiter.

Das Schlichtungswesen ist gerade im Finanz- und Immobilienbereich in Deutschland sehr etabliert. Verschiedene Verbände und Vereine haben zur außergerichtlichen Beilegung von Kundenbeschwerden Schlichtungsstellen eingerichtet.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) stellt auf ihrer Website eine Datenbank zur Verfügung, über die Kunden die für das jeweilige Unternehmen zuständige Schlichtungsstelle recherchieren können. Die Unternehmensdatenbank finden Sie auf www.bafin.de unter dem Menüpunkt „Verbraucher > Ansprechpartner > Bei Finanzombudsstellen beschweren“.

(http://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/Ansprechpartner/Finanzombudsstellen/finanzombudsstellen_node.html).

Zu Ihrer Information haben wir die uns bekannten Ombudsstellen der Finanzbranche in Deutschland in der nachfolgenden Tabelle zusammengestellt. Die Zuständigkeiten von Ombudsleuten richten sich in der Regel nach dem Gegenstand der jeweiligen Beschwerde und dem gewählten Beschwerdegegner.

Seit dem 1. April 2016 ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl eingerichtet, die für Schlichtungen gegen solche Unternehmen zuständig ist, die keiner speziellen Schlichtungsstelle angehören.

Branchenzweig / Unternehmen	Schlichtungsstelle	Kontaktdaten
Banken		
Deutsche Bundesbank	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Postfach 11 12 32, 60047 Frankfurt am Main Telefon (0 69) 2388 1907 Telefax (0 69) 2388 1919 E-Mail: schlichtung@bundesbank.de www.bundesbank.de
Genossenschaftsbanken	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR	Schellingstraße 4 10785 Berlin Telefon (0 30) 20211 639 Telefax (0 30) 20211 908 www.bvr.de
Öffentliche Banken	Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB Kundenbeschwerdestelle	Postfach 11 02 72 10832 Berlin Telefon (0 30) 8192 295 Telefax (0 30) 8192 299 E-Mail: ombudsmann@voeb.de www.voeb.de
Private Banken	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V., Leitung Frau Stegmann	Postfach 04 03 07 10062 Berlin Telefon (0 30) 1663 3166 Telefax (0 30) 1663 3169 ombudsmann@bdb.de www.bankenombudsmann.de
Deutsche Postbank AG	Ombudsmann geschlossene Fonds (für nicht anleger- oder anlagegerechte Beratung im Zusammenhang mit der Vermittlung von geschlossenen Fonds durch ein Unternehmen des Postbank-Konzerns)	Friedrich-Ebert-Allee 114-126 53113 Bonn
Bausparkassen		
Landesbausparkassen	Schlichtungsstelle der LBS	Postfach 74 48 48040 Münster Telefon (0800) 5891250 Telefax (0800) 5891 251 www.lbs.de
Private Bausparkassen	Verband der Privaten Bausparkassen e. V. Kundenbeschwerdestelle	Postfach 30 30 79 10730 Berlin Telefon (030) 59009 1500

Branchenzweig / Unternehmen	Schlichtungsstelle	Kontaktdaten
Sparkassen		
Deutscher Sparkassen- und Giroverband	Ombudsmann beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV), zuständig für die Sparkassen in Bayern, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen und Sachsen-Anhalt, Rheinland-Pfalz, Die Sparkasse Bremen AG, Sparkasse Bremerhaven, Hamburger Sparkasse AG, Landesbank Berlin AG (einschließlich ihrer Niederlassung Berliner Sparkasse)	Telefax (030) 59009 1501 www.bausparkassen.de Charlottenstraße 47 10117 Berlin Telefon: (0 30) 20225 1510 Telefax: (0 30) 20225 1515 E-Mail: kundenbeschwerdestelle@dsgv.de www.dsgv.de
Sparkassenverband Baden-Württemberg	Sparkassenverband Baden-Württemberg, Schlichtungsstelle	Am Hauptbahnhof 2 70173 Stuttgart Telefon: (0 711) 127 7 78 43
Sparkassen- und Giroverband Hessen-Thüringen	Sparkassen- und Giroverband Hessen-Thüringen, Schlichtungsstelle	Bonifaciusstraße 15 99084 Erfurt Telefon: (0 361) 2221 00 Telefax: (0 361) 2221 260 http://www.sparkassen-finanzgruppe.de/finanzgruppe/verband/schlichtungsstelle/zustaendigkeit.php
Sparkassenverband Niedersachsen	Sparkassenverband Niedersachsen, Schlichtungsstelle	Schiffgraben 6-8 30159 Hannover
Sparkasse Nordrhein-Westfalen, Landesteil Rheinland	Kundenbeschwerdestelle bei dem Rheinischen Sparkassen- und Giroverband	Kirchfeldstraße 60 40217 Düsseldorf Telefon: (0 211) 3892 463 Telefax: (0 211) 3892 458
Sparkassenverband Westfalen-Lippe	Sparkassenverband Westfalen-Lippe, Schlichtungsstelle	Postfach 86 69 48046 Münster Telefax: (0 251) 2104 324 E-Mail: schlichtungsstelle@svwl.eu
Sparkassenverband Rheinland-Pfalz	Sparkassenverband Rheinland-Pfalz, Schlichtungsstelle	Landauer Straße 108 66482 Zweibrücken Telefon: (0 6332) 40225 Telefax: (0 6332) 460139 E-Mail: wolfgang.ohler@t-online.de
Sparkassenverband Saar	Sparkassenverband Saar, Schlichtungsstelle	Ursulinenstraße 46 66111 Saarbrücken Telefon: (0 681) 9340 120

Branchenzweig / Unternehmen	Schlichtungsstelle	Kontaktdaten
		Telefax: (0 681) 9340 134 E-Mail: guenter.jaecker@svsaar.de
Sparkassen- und Giroverband Schleswig-Holstein	Sparkassen- und Giroverband Schleswig-Holstein, Schlichtungsstelle	Faluner Weg 6 24109 Kiel Telefon: (0 431) 5335 511 Telefax: (0 431) 5335 519 Internet: http://www.sgvsh.de
Geschlossene Fonds und Investments nach dem KAGB		
Geschlossene Fonds und geschlossenes Investmentvermögen	Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.	Postfach 640222 10048 Berlin Telefon: (0 30) 257 616 90 Telefax: (0 30) 257 616 91 E-Mail: info@ombudsstelle.com www.ombudsstelle.com Einreichen von Schlichtungsbegehren über Kontaktformular: https://system.ombudsstelle-gfonds.de/gfonds.php?lang=de&page=conciliation
Immobilien		
IVD - Immobilienverband Deutschland, Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V.	Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V.	Littenstraße 10 10179 Berlin Telefax: (0 30) 2757 2678 E-Mail: info@ombudsmann-immobilien.net Internet: www.ombudsmann-immobilien.net
Investments nach dem KAGB		
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)	BaFin-Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch	Referat Q21 Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Telefon: (0 228) 4108 0 Telefax: (0 228) 4108 62299 E-Mail: schlichtungsstelle-investment@bafin.de

Branchenzweig / Unternehmen	Schlichtungsstelle	Kontaktdaten
		http://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/SchlichtungsstelleKAGB/schlichtungsstelle_kagb_node.html#doc2695930bodyText12
Bundesverband Investment und Asset Management e.V.	Ombudsstelle für Investmentfonds	Unter den Linden 42 10117 Berlin Telefon: (0 30) 6449 0460 Telefax: (0 30) 6449 04629 E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Kredite		
BKS Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing e.V.	Ombudsverfahren der Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing e.V.	Marienstraße 14 10117 Berlin Telefon: (0 30) 204534 15 Telefax: (0 30) 204539 69 E-Mail: info@bks-ev.de www.bks-ev.de
Versicherungen		
Versicherungen (mit Ausnahme der Kranken- und Pflegeversicherungen, s.o.)	Versicherungsombudsmann e.V.	Postfach 080632 10006 Berlin Telefon: (0 800) 3696 000 Telefax: (0 800) 3699 000 E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de www.versicherungsombudsmann.de
Private Kranken- und Pflegeversicherungen	Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	Postfach 06 02 22 10052 Berlin Telefon: (0 800) 2 55 04 44 Telefax: 030 20 45 89 31 www.pkv-ombudsmann.de

Branchenzweig / Unternehmen	Schlichtungsstelle	Kontaktdaten
Finanzberater		
Vermittler von Versicherungen, Anlageprodukten und Krediten	Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung	Glockengießerwall 2 20095 Hamburg Telefon: 040 696508-90 Fax: 040 696508-91 E-Mail: kontakt@schlichtungsstelle-finanzberatung.de www.schlichtung-finanzberatung.de/verbraucher
SCHUFA Holding AG		
SCHUFA Holding AG	SCHUFA Ombudsmann	Postfach 5280 65042 Wiesbaden Telefon: (0 1805) 7248 32 E-Mail: info@schufa-ombudsmann.de www.schufa-ombudsmann.de
Unabhängige Vermögensverwaltung		
Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. (VuV)	VuV-Ombudsstelle	Stresemannallee 30 60596 Frankfurt am Main Telefon: (+49) 660550 10 Telefax: (+49) 660550 19 E-Mail: contact@vuv-ombudsstelle.de
Weitere Schlichtungsstellen und Netzwerke		
Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.		Straßburger Straße 8 77694 Kehl am Rhein Telefon: (07851) 795 79 40 Telefax: (07851) 795 79 41 E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de www.verbraucher-schlichter.de
Bundesamt für Justiz	Liste der Verbraucherschlichtungsstellen	https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/

Branchenzweig / Unternehmen	Schlichtungsstelle	Kontaktdaten
FIN-NET	Consumer Complaints Network for Financial Services	Buergerdienste/Verbraucherschutz/Verbrauch erstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht_node.html
ECC-NET Netz der Europäischen Verbraucherzentren	Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz Deutschland	Bahnhofplatz 3 77694 Kehl Telefon: (0 431) 5909 950 Telefax: (0 431) 5909 977 E-Mail: info@cec-zev.eu http://www.eu-verbraucher.de/ http://www.cec-zev.eu/