

Standardisierte Information zur möglichen Vorgehensweise nach einer Beschwerde

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,
sehr geehrte Beschwerdeführerin, sehr geehrter Beschwerdeführer,

Sie haben von Ihrer Freisinger Bank eG Volksbank-Raiffeisenbank eine Antwort auf Ihre Beschwerde erhalten. Wir hoffen, dass wir Sie zufrieden stellen konnten und eine sachgerechte Lösung gefunden haben. Wenn Sie aber mit dem Inhalt nicht einverstanden sind, stellt sich für Sie die Frage der weiteren Vorgehensweise. Wir stellen Ihnen im Folgenden einige Möglichkeiten vor. Bitte beachten Sie, dass die Auswahl einer Vorgehensweise die gleichzeitige Inanspruchnahme einer anderen ausschließen kann.

1. Außergerichtliche Streitbeilegung der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Es besteht daher für alle Kunden, sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags auch für Nichtkunden, die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe um einen Schiedsspruch zu bitten.

Dies gilt auch für Kunden, die unsere Dienstleistungen als Immobilienmakler oder Versicherungsmakler in Anspruch nehmen.

Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Briefs, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim **Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken, Schellingstraße 4, 10785 Berlin**, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten. Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Für den Beschwerdeführer ist das Verfahren kostenfrei.

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter der Adresse <http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>.

2. Außergerichtliche Streitbeilegung der europäischen Kommission

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

3. Entscheidung durch ein ordentliches Gericht

Als juristische Person unterliegt unser Haus der ordentlichen Gerichtsbarkeit der Bundesrepublik Deutschland. Die Zuständigkeiten der einzelnen Gerichte sowie das Verfahrensrecht einschließlich der eventuellen Notwendigkeit der Beauftragung eines zugelassenen Rechtsanwaltes ergeben sich aus der Zivilprozessordnung sowie weiteren Bundes- oder Landesvorschriften.

Bei Gerichtsverfahren sind die Kosten gemäß der gerichtlichen Entscheidung zu tragen. Im Falle des Unterliegens können diese daher auch ganz oder teilweise vom Kläger zu tragen sein.

4. Streitigkeit aus dem Zahlungsdienstrecht

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, 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**.