

Hamburg, 1. November 2016

Armutszugnis der Schlichtungsstelle der Banken – Verbraucher warten bei der BVR-Schlichtungsstelle seit knapp zwei Jahren auf Entscheidung

Mit Unterstützung von JUEST+OPRECHT Rechtsanwälte haben sich Verbraucher mit Schreiben vom 30.12.2014 an die Schlichtungsstelle der Volks- und Raiffeisenbanken gewandt. Bis heute hat die BVR-Schlichtungsstelle über den Fall nicht entschieden.

Erst **nach 17 Monaten** hat die BVR-Schlichtungsstelle den Eingang der Beschwerde schriftlich bestätigt. Nach schriftlicher Befragung beider Parteien hat die BVR-Schlichtungsstelle statt einer Entscheidung nun im Oktober 2016 **nach 22 Monaten** mitgeteilt:

„Aktuell kommt es zu erheblichen Verzögerungen aufgrund des gestiegenen Beschwerdeaufkommens. Wir bitten Sie, von Sachstandsfragen Abstand zu nehmen.“

Die „Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR“ arbeitet somit nunmehr seit 22 Monaten an der vorliegenden Beschwerde.

Hinweise, **dass sich die Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden in ungeahntem Ausmaß hinzieht**, ergeben sich auch aus den Jahresberichten der BVR-Schlichtungsstelle. Im Jahresbericht 2014 der BVR-Schlichtungsstelle hieß es noch: „Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug rund vier Monate.“ Im Jahresbericht 2015 der BVR-Schlichtungsstelle gibt es keine Angaben mehr zur Verfahrensdauer. Stattdessen heißt es nun:

„Wegen der Vielzahl der Eingaben konnten bis zum Stichtag 31. Juli 2016, der diesem Tätigkeitsbericht zugrunde liegt, nicht alle Beschwerdeeingänge aus dem Jahr 2015 erfasst werden.“

Die BVR-Schlichtungsstelle ist somit anscheinend seit anderthalb Jahren noch am Erfassen (!) der eingegangenen Beschwerden aus dem Vorjahr. Von einer Bearbeitung wird gar nicht mehr gesprochen.

Hintergrund ist ein Fall, in dem Verbraucher bei einer Baufinanzierung in Form einer Bausparsofortfinanzierung Bereitstellungsinsen und eine Nichtabnahmeentschädigung in Höhe von insgesamt ca. 26.500 Euro gezahlt und den Darlehensvertrag im Nachgang widerrufen hatten.

Kontakt: Achim Tiffe, JUEST+OPRECHT Rechtsanwälte PartmbB, Goetheallee 6, 22765 Hamburg, Tel 040 / 38 93 536, E-Mail tiffe@juestundoprecht.com