

Ombudsmann

Die Funktion und die Kompetenzen eines Ombudsmanns werden oft missverstanden und fälschlicherweise in die Nähe eines Mediators gerückt.

Definition

Der im Deutschen verwendete Begriff des Ombudsmanns stammt aus dem Schwedischen, wo der „ombudsman“ eine natürliche Person bezeichnet, welche die Interessen von Bürgern wie ein Treuhänder gegenüber Behörden sowie sonstigen staatlichen Institutionen wahrnimmt. Tatsächlich handelt es sich bei einem Ombudsmann nach der in der Bundesrepublik Deutschland in der Praxis üblichen Verwendung um eine außergerichtliche, aber behörden- oder organisationsinterne, Streitschlichtungsstelle, die nach einem festgelegten Verfahrensablauf schriftlich entweder einen für beide Parteien unverbindlichen Vorschlag zur Streitschlichtung ausarbeitet oder aber einen Vorschlag, der nur für die Behörde oder Organisation einseitig bindend ist.

Rechtsgrundlage

Es gibt bisher keine gesetzlich Grundlage, die ein Ombudsmannverfahren zwingend oder als Option den Parteien vorschreibt. Hieraus ergibt sich in der Praxis eine sehr große Bandbreite an Verfahren, die als Ombudsmann bezeichnet werden. Die eventuell vorhandene interne Bindungswirkung hängt von der jeweiligen Ausgestaltung des Regelungswerks durch die Behörde oder private Organisation ab.

Rechtlich lässt sich ein Ombudsmannverfahren als eine Art Vertrag zugunsten Dritter i.S.d. § 328 BGB qualifizieren, wobei die externe Person (Beschwerdeführer / Verbraucher) der Begünstigte ist. Somit ist also ein Ombudsmann in der Regel gar keine einzelne natürliche Person, wie etwa ein Mediator, sondern vielmehr eine Organisationseinheit. Im Gegensatz zu einer Mediation ist bei einem Ombudsmannverfahren zudem grundsätzlich keine mündliche Verhandlung vorgesehen; vielmehr handelt es sich um ein rein schriftliches Verfahren.

Abgrenzung

Drei Aspekte, die für ein Ombudsmannverfahren kennzeichnend sind und es von der Mediation unterscheiden, sollen im Folgenden kurz erwähnt werden:

1. **Freiwilligkeit:** Kennzeichnend für das Ombudsmannverfahren ist, dass sich die externe Partei, in der Regel ein Verbraucher, durch eine schriftliche Beschwerde freiwillig an dieser außergerichtlichen Streitbeilegung beteiligen kann. Allerdings ist dies, im Gegensatz zur Mediation, für die andere Partei zwingend, weil sie sich, etwa als Bank, gegenüber der Ombudsstelle vertraglich gebunden hat, sich an dem Verfahren zu beteiligen und eine schriftliche Stellungnahme abzugeben, sobald die Beschwerde eingereicht wurde.
2. **Kosten:** Das Ombudsmannverfahren verursacht beim Anspruchsteller keine zusätzlichen Verfahrenskosten, allerdings muss er seine eigenen etwaigen Kosten (z.B. Porto, Telefonate) sowie Rechtsverfolgungskosten (z.B. durch Einschaltung eines Rechtsanwalts) selbst tragen. Es ist für die externe Partei daher dennoch eine kostengünstige Option, zunächst ein Ombudsmannverfahren zu beschreiten, um sodann bei einem ungünstigen Ausgang immer noch den Weg zu den ordentlichen Gerichten zu haben.
3. **Verjährung:** Ein Ombudsmannverfahren berührt die laufenden Verjährungsfristen nach bürgerlichem Recht nicht. Somit tritt grundsätzlich weder Hemmung noch Unterbrechung der Verjährung ein, wenn sich der Anspruchsteller auf dieses Verfahren einlässt. Denn das Ombudsmannverfahren lässt sich nicht als eine verjährungshemmende Verhandlung im Sinne von § 203 Abs. 1 BGB einordnen, weil die Parteien sich hiermit nicht auf einen ernsthaften Meinungsaustausch über das Bestehen oder Nichtbestehen einer Forderung einlassen, sondern der Ombudsmann mit einem schriftlichen Vorschlag das Verfahren abschließt. Folglich ist es für den Anspruchsteller risikohaft, wenn er sich auf das Ombudsmannverfahren einlässt, sofern aufgrund Zeitablaufs die Verjährung seines angeblichen Anspruchs droht. Einige Verfahrensordnungen sehen allerdings ausdrücklich vor, dass während der Dauer des gesamten Verfahrens Ansprüche des Beschwerdeführers gegen den Beschwerdegegner als gehemmt gelten.

Insgesamt ist zu betonen, dass es in der Bundesrepublik Deutschland keine einheitliche Ausgestaltung des Ombudsmannverfahrens gibt und erhebliche rechtliche und praktische Unterschiede zu einem Mediationsverfahren

bestehen

 [Weiter \(Verfahrensarchiv\)](#)

Hinweise und Fußnoten

Aliase: [Ombudsverfahren](#)

Bearbeitungshinweis: [Textvollendung](#) erforderlich.

Prüfvermerk: -

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten