

# 2018

## Tätigkeitsbericht

der Verbraucherschlichtungs-  
stelle bei der Bundesanstalt für  
Finanzdienstleistungsaufsicht



# BaFin

Bundesanstalt für  
Finanzdienstleistungsaufsicht

Um die Texte lesbar zu halten, werden die weibliche und die männliche Form nicht gleichzeitig ausgewiesen und ausschließlich die Kurzform (männlich) verwendet. Wegen der Gleichstellung von Mann und Frau ist jedoch stets sowohl die weibliche als auch die männliche Form gemeint.

# Tätigkeitsbericht 2018

der Verbraucherschlichtungsstelle bei der  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht



# Inhaltsverzeichnis

<b>I. Einleitung</b>	<b>6</b>
<hr/>	
<b>II. Pflichtangaben gemäß § 4 VSBIInfoV</b>	<b>8</b>
<hr/>	
<b>1 Statistische Angaben</b>	<b>9</b>
<hr/>	
<b>2 Problemstellungen</b>	<b>12</b>
<hr/>	
<b>3 Empfehlungen</b>	<b>12</b>
<hr/>	
<b>4 Hinweise auf strukturelle Hindernisse</b>	<b>12</b>
<hr/>	
<b>5 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen</b>	<b>12</b>
<hr/>	
5.1 Austausch mit den deutschen Schlichtungsstellen	12
5.2 Zusammenarbeit europäischer Schlichtungsstellen	12
<hr/>	
<b>III. Zuständigkeit der Schlichtungsstelle</b>	<b>14</b>
<hr/>	
<b>IV. Organisation der Schlichtungsstelle</b>	<b>16</b>
<hr/>	
<b>1 Schlichter</b>	<b>17</b>
<hr/>	
<b>2 Ansiedlung der Schlichtungsstelle mit Geschäftsstelle</b>	<b>17</b>
<hr/>	
<b>3 Veröffentlichungen</b>	<b>17</b>
<hr/>	

<b>V. Ablauf des Schlichtungsverfahrens</b>	<b>18</b>
1 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens	19
2 Eingang des schriftlichen Schlichtungsantrags und Prüfung der Zuständigkeit	20
3 Prüfung des Schlichtungsantrags	20
4 Stellungnahme des Unternehmens	20
5 Schlichtungsvorschlag	20
6 Abschluss der Schlichtung	21
7 Kosten der Schlichtung	21
<b>VI. Anhang</b>	<b>22</b>
1 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV)	23
2 Überblick über die Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche	30
3 Abkürzungsverzeichnis	31

# I

## Einleitung





Die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) eingerichtete Schlichtungsstelle ist als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle bei der zuständigen Anerkennungsstelle, dem Bundesamt für Justiz (BfJ), gelistet. Sie ist zuständig bei Verbraucherstreitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) sowie mit Bankgeschäften und Finanzdienstleistungen im Sinne des § 1 Absatz 1 Satz 2 Kreditwesengesetz (KWG) und § 1 Absatz 1a Satz 2 KWG. Als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle ist sie – neben der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank – für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) zuständig. Sie übernimmt die ihr nach dem UKlaG übertragenen Schlichtungsaufgaben im Finanzsektor zusammen mit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank, soweit keine private anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist. Zusätzlich wird durch die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle beim Zentrum für Schlichtung e. V. in Kehl<sup>1</sup> gewährleistet, dass Verbrauchern bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen grundsätzlich alternativ zum ordentlichen Rechtsweg die Schlichtung offensteht.

Der Tätigkeitsbericht für das Jahr 2018 der Schlichtungsstelle bei der BaFin berücksichtigt die Vorgaben nach § 20 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV)<sup>2</sup> und der

Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBInfoV)<sup>3</sup>. 2018 galt zum ersten Mal für alle bei der Schlichtungsstelle anhängig gewordenen Schlichtungsanträge die FinSV<sup>4</sup>.

2018 sind in der Schlichtungsstelle bei der BaFin 8,4 Prozent weniger Schlichtungsfälle eingegangen als 2017. Das dürfte an der fortlaufend verbesserten Zusammenarbeit mit den weiteren Verbraucherschlichtungsstellen<sup>5</sup> im Finanzsektor liegen und daran, dass Verbraucher durch die Schlichtungsstellen besser über die Möglichkeiten der Schlichtung informiert werden. Die Verbraucher erreichen so leichter die zuständige Schlichtungsstelle. Eine Rolle dürfte aber auch gespielt haben, dass zahlreiche Finanzdienstleister in den vergangenen Jahren in ihr Beschwerdemanagement investiert haben.

Auch im Jahr 2018 haben die Schlichter der Schlichtungsstelle von der Möglichkeit nach § 23 FinSV Gebrauch gemacht, die BaFin über die Geschäftspraktiken zu unterrichten, durch die die Interessen einer Vielzahl von Verbrauchern erheblich beeinträchtigt werden können. Dabei ging es unter anderem um möglicherweise erlaubnispflichtige Geschäfte von Unternehmen, die Gegenstand von Eingaben waren.

1 [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

2 Finanzschlichtungsstellenverordnung vom 5.9.2016, BGBl. 2016 Teil I Nr.44, Seite 2140.

3 Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung vom 28.2.2016, BGBl. 2016 Teil I Nr. 10, Seite 326.

4 Vgl. Seite 23 ff..

5 Vgl. Anhang 2 „Überblick über die Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche“, Seite 30.

# II

## Pflichtangaben gemäß § 4 VSBIInfoV





## 1 Statistische Angaben

**I**m Jahr 2018 wurden über 200 Eingaben an die Schlichtungsstelle herangetragen (siehe Tabelle 1 „Statistische Angaben zu den Anträgen auf Schlichtung“, Seite 10). Davon waren 194 Schlichtungsanträge (Eingaben von Verbrauchern), wobei der größte Teil dieser Anträge Wertpapier- und Bankgeschäfte betraf (zusammen 133). In 93 Fällen war nicht die Schlichtungsstelle bei der BaFin zuständig.

26 Fälle davon konnten jedoch direkt an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet werden.

2018 betrafen 13 Eingaben (6,7 Prozent) grenzüberschreitende Streitigkeiten. Dabei handelte es sich überwiegend um Eingaben deutscher Verbraucher, die Probleme mit Unternehmen, die außerhalb Deutschlands ansässig sind, betrafen. In diesen Fällen wurden die Verbraucher auf die Online-Streitschlichtungsplattform der Europäischen Kommission (ODR-Plattform) sowie die im jeweiligen Land zuständigen Schlichtungsstellen verwiesen.

**Tabelle 1: Statistische Angaben zu den Anträgen auf Schlichtung<sup>6</sup>**

	<b>2018</b>
<b>Eingänge insgesamt</b>	215
davon	
Anfragen (ohne Schlichtungsbezug)	20
<b>Eingaben/Beschwerden</b>	195
davon im laufenden Jahr abgeschlossen	184
untergliedert nach	
Buchstabe a)* <b>Gegenstand</b> , auf den sich die Anträge hauptsächlich beziehen:	
1 = Bankgeschäfte	101
2 = Versicherungsgeschäfte	31
3 = Finanzdienstleistungen	6
4 = Zahlungsdienstleistungen	4
5 = Wertpapiergeschäfte	34
6 = Vermittlungsgeschäfte	10
7 = Sonstige	9
Buchstabe b)*	
<b>Grund der Ablehnung</b> nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG und § 6 Absatz 1 Nr. 1 bis 8 FinSV	
1. kein ausreichender Antrag durch den Antragsteller gestellt,	9
2. Unzuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle und keine Abgabe an eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle möglich nach § 24 FinSV	120
3. wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist anhängig	4
4. Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz, bei denen bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,	0
5. wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien	0
6. die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden,	1
7. Streitigkeit ist durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt worden oder	6
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	1

<sup>6</sup> Der Ablauf des Schlichtungsverfahrens der Schlichtungsstelle bei der BaFin wird in Kapitel V, Seite 21, dargestellt.

\* Die Tabelle enthält die statistischen Angaben zu Anträgen auf Schlichtung i. S. d. § 4 Absatz 1 Nr. 1 Buchstaben a) bis f) der VSInfoV.

		2018
Buchstabe c)*		
Anteil der Schlichtungsverfahren, die <b>ergebnislos</b> i.S.d. § 4 Absatz 1 Nr. 1 a FinDAG i.V.m. § 21 Absatz 2 VSBG waren		0,51 %
(Die Schlichtungsstelle bei der BaFin erfaßt hier alle Fälle, die - nicht abgelehnt wurden, - nicht zurückgenommen wurden, - in denen keine Einigung erzielt wurde und - kein Schlichtungsvorschlag generiert wurde.)		
Buchstabe d)*		
<b>durchschnittliche Dauer</b> der Verfahren (i.S.d. § 9 Absatz 1 FinSV)		30 Tage
Buchstabe e)*		
Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien <b>an das Ergebnis des Verfahrens gehalten</b> haben, soweit bekannt		3,59 %
Buchstabe f)*		
Anteil der <b>grenzüberschreitenden Streitigkeiten</b> , soweit bekannt		10,26 %
Ergänzende Angaben:		
weitere Ablehnungsgründe nach		
§ 6 Absatz 2 Nr. 1 FinSV (grundsätzliche Rechtsfragen) und		
§ 6 Absatz 2 Nr. 2 FinSV (Sachverhalt kann von Schlichtungsstelle nicht geklärt werden)		10
Abgabe an andere Verbraucherschlichtungsstellen		
nach § 24 FinSV möglich		26
sonstige Verweise/Hinweis auf Zuständigkeit		67
Schlichtungsverfahren aus Vorjahr/abgeschlossen im laufenden Jahr		29

## 2 Problemstellungen

Im Berichtszeitraum 2018 hat die Schlichtungsstelle Problemstellungen ausgemacht, die signifikant häufig im Sinne des § 4 Absatz 1 Nr. 2 VSBlInfoV auftraten. Dabei handelt es sich um die Nichtbeachtung der den Unternehmen auferlegten Informationspflichten nach den §§ 36 und 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)<sup>7</sup>. Der Schlichtungsstelle bei der BaFin sind wiederholt allgemeine Verbraucherinformationen von Anbietern bekannt geworden, die nach Auffassung der Schlichter nicht den Vorgaben des VSBG entsprachen, klar und verständlich über eine bestehende Schlichtungsmöglichkeit zu informieren. Wie bereits im Berichtszeitraum 2017 sind der Schlichtungsstelle auch im Jahr 2018 mehrfach Schlichtungsanträge vorgelegt worden, bei denen die Unternehmen im Rahmen des vorhergehenden Beschwerdeverfahrens ihren Informationspflichten nach Entstehen der Streitigkeit nicht bzw. nicht korrekt oder vollständig nachgekommen sind.

## 3 Empfehlungen

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin spricht sich dafür aus, dass die praktischen Erfahrungen der Schlichtungsstellen im Finanzbereich mit den rechtlichen Rahmenbedingungen des VSBG und der FinSV in eine Überarbeitung und Anpassung der Regelungen mündet. Dabei sollten insbesondere Möglichkeiten zur Verfahrensvereinfachung (beispielsweise durch verbesserte Organisationsfreiheiten der Schlichtungsstellen) umgesetzt werden.

## 4 Hinweise auf strukturelle Hindernisse

Im Berichtszeitraum sind der Schlichtungsstelle bei der BaFin keine strukturellen Hindernisse im Sinne des § 4 Nr. 5e VSBlInfoV bekannt geworden.

## 5 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

### 5.1 Austausch mit den deutschen Schlichtungsstellen

Am 6. September 2018 hat die BaFin die Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche zum siebten Mal zum Informations- und Meinungsaustausch eingeladen. Über 40 Schlichter und Vertreter der Ombuds- und Beschwerdestellen trafen sich bei der BaFin in Bonn. Zudem nahmen Vertreter des Bundesamtes für Justiz (BfJ) sowie der Bundesministerien für Finanzen (BMF) sowie der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) an der Veranstaltung teil.

Ziel dieser Treffen ist der fachliche Austausch, die Weiterentwicklung der Rahmenbedingungen für die Schlichtung im Finanzbereich und die Förderung der Zusammenarbeit der nationalen Schlichtungsstellen.

Im Herbst 2019 soll das nächste Treffen der Schlichtungsstellen bei der BaFin stattfinden.

### 5.2 Zusammenarbeit europäischer Schlichtungsstellen

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist seit 2012 Mitglied im Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET)<sup>8</sup> bei der Europäischen Kommission.

Zu diesem europäischen Netzwerk haben sich inzwischen 60 nationale Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) auf freiwilliger Basis zusammengeschlossen, die die Vorgaben der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative Dispute Resolution – ADR)<sup>9</sup> zu Unabhängigkeit und Transparenz der Schlichtungsverfahren erfüllen.

Verbraucher erhalten durch die Zusammenarbeit der Schlichtungsstellen unter dem Dach von FIN-NET erleichterten Zugang zu außergerichtlichen Schlichtungsverfahren in grenzüberschreitenden Streitfällen. Ist ein Verbraucher in seinem Land in Streitigkeiten mit einem

<sup>7</sup> Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19.2.2016, BGBl. 2016 Teil I Nr. 9, Seite 254.

<sup>8</sup> Die Webseite des FIN-NET ist unter [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_de.htm) abrufbar.

<sup>9</sup> Richtlinie 2013/11/EU.

Finanzdienstleister aus einem anderen Land verwickelt, stellen die FIN-NET-Mitglieder den Kontakt zu der zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsstelle her und geben den Schlichtungsantrag an die zuständige Stelle weiter.

Die Mitglieder des Netzwerkes treffen sich in regelmäßigen Abständen, um Erfahrungen auszutauschen und Auslegungsfragen zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen zur Schlichtung und zu Verbraucherschutzregelungen im Finanzsektor zu erörtern. Im Jahr 2018 fanden unter

anderem zwei Plenarsitzungen bei der EU-Kommission in Brüssel statt.

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist zudem seit 2017 Mitglied des internationalen Netzwerkes der Schlichtungsstellen im Finanzsektor INFO-Network (International Network of Financial Ombudsman Schemes)<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org)

# III

## Zuständigkeit der Schlichtungsstelle



**D**ie Schlichtungsstelle bei der BaFin sowie die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank sind als behördliche Verbraucherschlichtungsstellen für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 UKlaG zuständig. Das bedeutet, dass die Schlichtungsstelle bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des KAGB angerufen wird, wenn an der Streitigkeit Verbraucher beteiligt sind. Sie kann von den Beteiligten angerufen werden bei Streitigkeiten aus der Anwendung sonstiger Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen, die zwischen Verbrauchern und nach dem KWG beaufsichtigten Unternehmen geschlossen wurden und die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 KWG oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 KWG betreffen.

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist als Auffangschlichtungsstelle der genannten Finanzdienstleistungen konzipiert. Sie ist also nur zuständig für alle Streitigkeiten, die

nicht von den anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstellen wahrgenommen werden. Das BfJ, die Anerkennungsbehörde, veröffentlicht regelmäßig eine Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen auf seiner Website.<sup>11</sup> Für die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle müssen die Schlichtungsstellen und ihre Träger die gesetzlichen Vorgaben nach dem VSBG bzw. dem UKlaG und der FinSV erfüllen. Für Streitigkeiten, die nicht in die Zuständigkeit der privaten und behördlichen Schlichtungsstellen nach § 14 Absatz 1 UKlaG fallen, ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle zuständig beim Zentrum für Schlichtung e. V. in Kehl.

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin kann von den Beteiligten einer der genannten Streitigkeiten angerufen werden, also auch von den Unternehmen. Allerdings muss ein Verbraucher an dem Streit beteiligt sein. Der Verbraucher muss weder in Deutschland noch in der Europäischen Union seinen Wohnsitz haben.

<sup>11</sup> Unter [www.bundesjustizamt.de](http://www.bundesjustizamt.de) » Themen » Bürgerdienste » Verbraucherschutz » Liste qualifizierter Einrichtungen abrufbar.

# IV

The background is a solid red color. Overlaid on this are several thin, white, wavy lines that originate from the top left and flow towards the bottom right, creating a sense of movement and depth.

## Organisation der Schlichtungsstelle





## 1 Schlichter

**D**ie Schlichtungsstelle bei der BaFin ist mit zwei Schlichtern besetzt. Entsprechend den Vorgaben der §§ 1 und 2 der FinSV wurden zum 1. Juli 2017

Dörte Schmidt-Ebeling und  
Arne Heinrich Huneke

für die Dauer von drei weiteren Jahren als Schlichter wiederbestellt (siehe Infokasten „BaFin-Schlichter“). Die Schlichter vertreten sich im Bedarfsfall gegenseitig.

Dörte Schmidt-Ebeling und Arne Heinrich Huneke (siehe Foto auf dieser Seite) haben die Befähigung zum Richteramt und sind Bedienstete der BaFin. Sie verfügen über eine mehr als dreijährige juristische Berufserfahrung. Als Schlichter sind sie unabhängig und an Weisungen nicht gebunden.

## 2 Ansiedlung der Schlichtungsstelle mit Geschäftsstelle

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist außerhalb der Fachaufsicht in der Zentralen Rechtsabteilung

eingerrichtet worden. In ihrer Tätigkeit werden die Schlichter entsprechend § 1 Absatz 4 FinSV durch eine Geschäftsstelle unterstützt, die wie folgt erreichbar ist:

Schlichtungsstelle bei der  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Referat ZR 3

Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

Fon: + 49(0)228 - 4108 - 0

Fax: + 49(0)228 - 4108 - 62299

E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)

Die Schlichter und die Beschäftigten der Geschäftsstelle sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

## 3 Veröffentlichungen

Zur außergerichtlichen Streitschlichtung hat die BaFin die Informations-Broschüre „Die Verbraucherschlichtungsstelle bei der BaFin“ veröffentlicht. Sie ist über die BaFin-Webseite<sup>12</sup> abrufbar. Darüber hinaus hat die BaFin auf ihrer Webseite Antworten auf häufig gestellte Fragen im Zusammenhang mit der Schlichtung zusammengestellt.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Unter [www.bafin.de](http://www.bafin.de) » Startseite » Publikation & Daten » Broschüren » Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitigkeiten abrufbar.

<sup>13</sup> Unter [www.bafin.de](http://www.bafin.de) » Startseite » Verbraucher » Beschwerden & Ansprechpartner » Ansprechpartner auf einen Blick » Schlichtungsstelle abrufbar.

V

# Ablauf des Schlichtungsverfahrens





**D**as Schlichtungsverfahren<sup>14</sup> vor der Schlichtungsstelle bei der BaFin wird in deutscher Sprache durchgeführt und dauert durchschnittlich 60 Tage. Ein Schlichtungsverfahren läuft regelmäßig wie folgt ab (siehe Grafik „Ablauf des Schlichtungsverfahrens bei der BaFin“, Seite 21):

## 1 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

Die Beteiligten können im Streitfall bei der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle einen Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens in Textform stellen.

In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind gegebenenfalls weitere, zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen. Der Antragsteller kann hierfür auch das von der Schlichtungsstelle auf der Webseite der BaFin zur Verfügung gestellte Formular verwenden.<sup>15</sup>

Der Antragsteller hat zu versichern, dass

- wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
- bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes (ZKG) anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,<sup>16</sup>
- über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
- die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
- wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.

<sup>14</sup> Zum Ablauf des Schlichtungsverfahrens gemäß der alten Rechtsgrundlage vgl. Tätigkeitsbericht 2015, Seite 12.

<sup>15</sup> [www.bafin.de](http://www.bafin.de) » Startseite » Verbraucher » Beschwerden & Ansprechpartner » Ansprechpartner auf einen Blick » Schlichtungsstelle » Anlagen.

<sup>16</sup> In diesen Fällen sind die Verbraucherschlichtungsstellen der Kreditinstitute und bei der Deutschen Bundesbank zuständig.

## 2 Eingang des schriftlichen Schlichtungsantrags und Prüfung der Zuständigkeit

Zunächst überprüft die Schlichtungsstelle bei der BaFin, ob sie für die konkrete Streitschlichtung zuständig ist. Sollte dies nicht der Fall sein, wird der Verbraucher entsprechend informiert. Ist eine andere anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle nach § 14 Absatz 1 UKlaG zuständig, gibt die Schlichtungsstelle bei der BaFin den Vorgang an diese zuständige Stelle ab.

Ist die Schlichtungsstelle bei der BaFin für den konkreten Streitfall zuständig, erhält der Antragsteller eine Eingangsbestätigung. Außerdem wird der Antrag auf Vollständigkeit im Hinblick auf die erforderlichen Angaben bzw. Unterlagen geprüft. Sollten insoweit noch Daten fehlen, fordert die Geschäftsstelle den Antragsteller auf, innerhalb eines Monats die Mängel zu beheben. Ein Schlichtungsverfahren kann nur durchgeführt werden, wenn dies fristgerecht erfolgt.

## 3 Prüfung des Schlichtungsantrags

Gemäß § 6 der FinSV lehnt der Schlichter in bestimmten Fällen die Durchführung der Schlichtung ab – und zwar dann, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem ZKG bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 ZKG zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die

- beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.<sup>17</sup>

## 4 Stellungnahme des Unternehmens

Bei zulässigen Eingaben erhält der Antragsgegner die Gelegenheit, zu dem Sachvortrag des Verbrauchers innerhalb eines Monats Stellung zu nehmen. Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller die Stellungnahme des Antragsgegners zu. Wenn der Antragsgegner nach seiner Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehren des Antragstellers zu entsprechen, erhält der Antragsteller Gelegenheit, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme des Antragsgegners zu äußern. Der Antragsteller kann während der gesamten Dauer des Schlichtungsverfahrens den Antrag zurücknehmen und das Verfahren damit beenden.

## 5 Schlichtungsvorschlag

Haben die Beteiligten ausreichend Gelegenheit zur Stellungnahme gehabt und ist der Streit nicht beigelegt, unterbreitet der Schlichter auf der Grundlage des schriftlichen Vortrags der Beteiligten einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag. Darin steht, wie die Streitigkeit von den Beteiligten nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann. Er ist kurz und verständlich zu begründen. Allerdings enthält der Vorschlag keine allgemeinen Rechtsauskünfte, da die Rechtsberatung grundsätzlich den rechtsberatenden Berufen, insbesondere der Rechtsanwaltschaft, vorbehalten ist.

<sup>17</sup> Vgl. Tabelle „Statistische Angaben zu den Anträgen auf Schlichtung“, Seite 10.

Die Beteiligten können schließlich innerhalb von sechs Wochen schriftlich erklären, ob sie den Vorschlag zur Schlichtung annehmen. Nimmt einer der Beteiligten die Schlichtung nicht an, bleibt der ordentliche Rechtsweg weiter offen.

nicht beigelegt, ist diese Mitteilung zugleich eine „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung (EGZPO)“.

## 6 Abschluss der Schlichtung

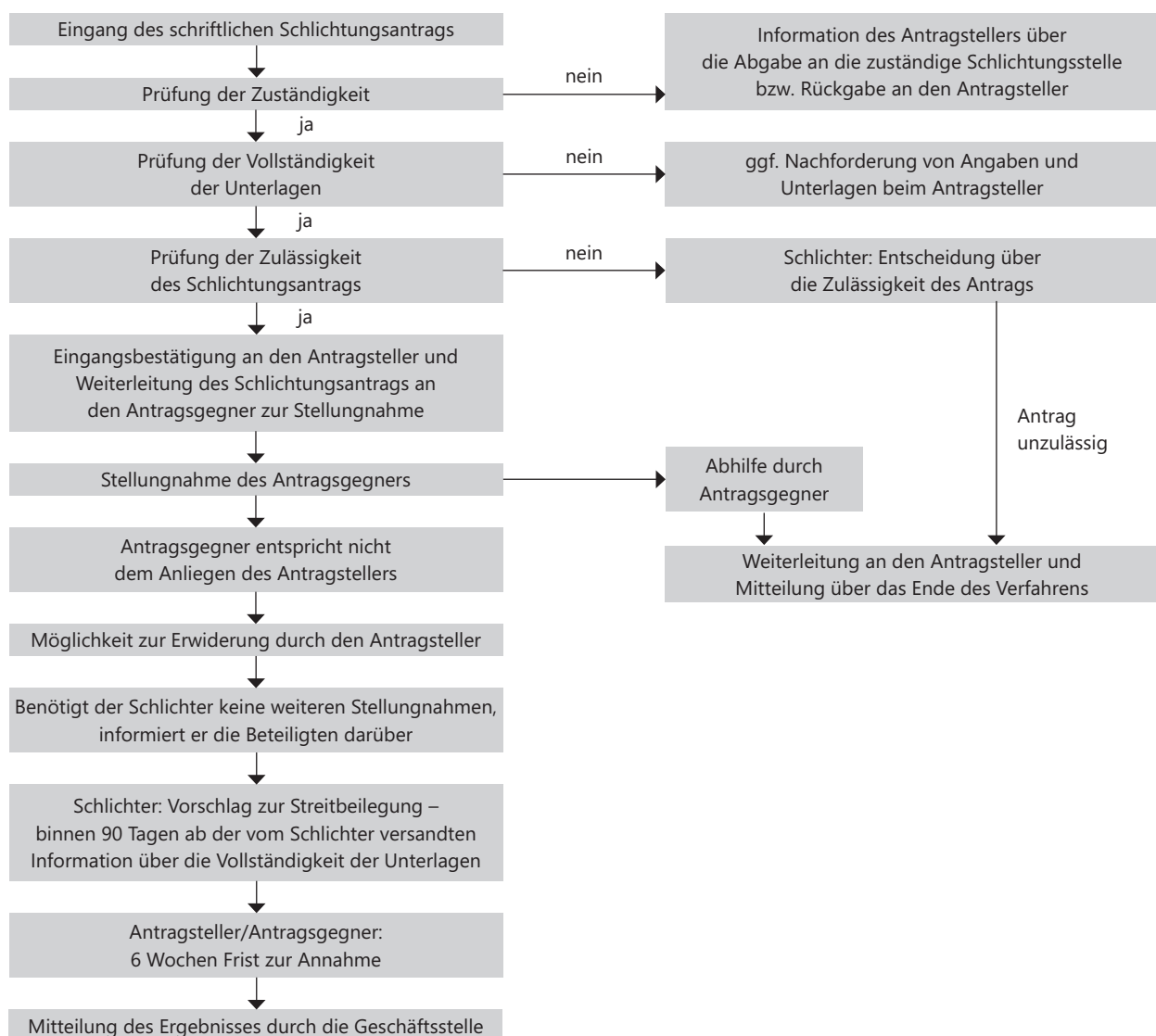
Die Schlichtungsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist zur Annahme eines möglichen Schlichtungsvorschlags das Ergebnis mit.

Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle beendet. Wurde die Streitigkeit

## 7 Kosten der Schlichtung

Für Verbraucher ist das Verfahren vor der Schlichtungsstelle kostenfrei. Auslagen wie etwa Porto und Rechtsanwaltskosten werden nicht erstattet. Es ist jedoch nicht zwingend erforderlich, dass sich der Verbraucher im Schlichtungsverfahren durch einen Dritten, also etwa einen Rechtsanwalt, vertreten lässt. Die Verbraucherschlichtungsstelle erhebt von den am Verfahren beteiligten Unternehmen grundsätzlich eine Gebühr von 200 € (siehe § 10 FinSV).

**Grafik: Ablauf des Schlichtungsverfahrens bei der BaFin**



# Anhang



# 1 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV)

## Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV)

### Eingangsformel

Auf Grund des § 14 Absatz 5 in Verbindung mit Absatz 3 des Unterlassungsklagengesetzes, die durch Artikel 7 Nummer 3 des Gesetzes vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254) neu gefasst worden sind, verordnet das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen:

### Abschnitt 1

#### Behördliche Verbraucherschlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

##### § 1

#### Organisation der Verbraucherschlichtungsstellen

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeiten, die der Deutschen Bundesbank durch § 14 Absatz 1 Satz 2 des Unterlassungsklagengesetzes zur Schlichtung zugewiesen sind, ist am Sitz der Deutschen Bundesbank einzurichten.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeiten, die der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht durch § 14 Absatz 1 Satz 2 des Unterlassungsklagengesetzes zur Schlichtung zugewiesen sind, ist am Sitz der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzurichten.
- (3) Für die Verbraucherschlichtungsstelle sind von der Trägerin mindestens zwei Schlichter zu bestellen. Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen. Zu Schlichtern kann die Trägerin nur eigene Bedienstete bestellen, die
  1. die letzten drei Jahre vor der Bestellung für die Trägerin tätig waren,
  2. die Befähigung zum Richteramt haben und
  3. nicht zugleich die Aufsicht über Unternehmen ausüben, die den Vorschriften des Kapitalan-

gegesetzbuches oder des Kreditwesengesetzes unterliegen.

- (4) Für die Verbraucherschlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle einzurichten.
- (5) Die Schlichtungsverfahren sind von einem Schlichter durchzuführen, der dabei von der Geschäftsstelle unterstützt wird. Vor jedem Geschäftsjahr haben die Schlichter gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren schriftlich festzulegen. Diese Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.
- (6) Für die Verbraucherschlichtungsstelle muss eine Webseite und ein Zugang für die Übermittlung elektronischer Dokumente, insbesondere auch für elektronische Schlichtungsanträge, eingerichtet werden. Die Übermittlung der elektronischen Dokumente muss direkt über die Webseite oder über eine auf der Webseite angegebene E-Mail-Adresse möglich sein.

##### § 2

#### Auswahl und Bestellung der Schlichter

Die Schlichter werden von der Trägerin für die Dauer von drei Jahren bestellt. Eine Person kann wiederholt zum Schlichter bestellt werden. Die Trägerin teilt dem Bundesamt für Justiz und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. vor der Bestellung einer Person zum Schlichter deren Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Schlichter mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber der Trägerin keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, kann diese zum Schlichter bestellt werden.

##### § 3

#### Unabhängigkeit und Unparteilichkeit sowie die Abberufung der Schlichter

- (1) Die Schlichter müssen unabhängig sein und dürfen nicht an Weisungen gebunden werden.
- (2) Die Schlichter müssen fair und unparteiisch schlichten. Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Anstelle des Schlichters wird sein Vertreter tätig.
- (3) Ein Schlichter kann von der Trägerin abberufen werden, wenn
  1. Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,

2. der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder
3. ein vergleichbarer Grund vorliegt.

Der Schlichter hat die Trägerin über das Vorliegen von Abberufungsgründen nach Satz 1 unverzüglich zu unterrichten.

#### **§ 4 Verfahrenssprache**

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

#### **§ 5 Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens**

Die Schlichter und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

#### **§ 6 Ablehnung der Durchführung des Schlichtungsverfahrens**

- (1) Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn
  1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
  2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
  3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
  4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
  5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
  6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
  7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Stellt der Schlichter das Vorliegen eines Ablehnungsgrundes nach Satz 1 fest, ist die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Beteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund abzulehnen.

- (2) Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn
  1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
  2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

Die Ablehnung nach Satz 1 ist gegenüber den Beteiligten zu begründen.

- (3) Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

#### **§ 7 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens**

- (1) Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform bei der Verbraucherschlichtungsstelle in deutscher Sprache zu beantragen. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind gegebenenfalls weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen. Der Antragsteller hat zu versichern, dass
  1. wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
  2. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
  3. über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
  4. die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und



5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.
- (2) Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.
- (3) Die Beteiligten können sich in dem Verfahren vertreten lassen. Die Geschäftsstelle unterrichtet die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens, dass sie sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen können.

### § 8

#### Behandlung des Antrags

- (1) Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag nicht zuständig und ist der Antrag nicht nach § 24 abzugeben, lehnt der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.
- (2) Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag zuständig, bestätigt die Geschäftsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Antrags. Entspricht ein Antrag nicht den Anforderungen des § 7 Absatz 1, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller auf die Mängel seines Antrags hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer angemessenen Frist von mindestens zwei Wochen zu beseitigen. Der Antragsteller ist darüber zu unterrichten, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden muss, wenn innerhalb der Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden.
- (3) Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen des § 7 Absatz 1, leitet die Geschäftsstelle den Antrag dem Antragsgegner zu und fordert ihn zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Antrags auf. Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller die Stellungnahme des Antragsgegners zu. Wenn der Antragsgegner nach seiner Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehren des Antragstellers zu entsprechen, dann stellt die Geschäftsstelle dem Antragsteller anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme des Antragsgegners zu äußern. Die Fristen nach den Sätzen 1 und 3 können auf Antrag um einen Monat verlängert werden. Nach Ablauf der Stellungnahmefrist des Antragstellers legt die Geschäftsstelle dem Schlichter den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, der Antragsgegner hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise erledigt.
- (4) Wenn der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten hält, kann er die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern oder Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen.
- (5) Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nur durch, wenn der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann.
- (6) Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, ist den Beteiligten unverzüglich der Zeitpunkt mitzuteilen, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

### § 9

#### Schlichtungsvorschlag

- (1) Der Schlichter hat den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, einen Schlichtungsvorschlag in Textform zu übermitteln, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Beteiligten sind über die Fristverlängerung unverzüglich zu unterrichten.
- (2) Der Schlichtungsvorschlag ist ein Vorschlag, wie die Streitigkeit von den Beteiligten nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann. Er ist kurz und verständlich zu begründen. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

- (3) Der Schlichtungsvorschlag kann von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen nach Zugang durch eine Erklärung in Textform gegenüber der Verbraucherschlichtungsstelle angenommen werden. Die Beteiligten sind auf diese Frist sowie darauf hinzuweisen,
1. welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
  2. dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
  3. dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und
  4. dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Nach Ablauf der Frist nach Satz 1 teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit. In der Mitteilung ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens zu erläutern. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle beendet. Wurde die Streitigkeit nicht beigelegt, ist die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ zu bezeichnen.

#### **§ 10 Kosten des Verfahrens**

- (1) Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.
- (2) Die Verbraucherschlichtungsstelle erhebt von den am Verfahren beteiligten Unternehmen eine Gebühr von 200 Euro, es sei denn, die Verbraucherschlichtungsstelle lehnt den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nach § 6 ab oder gibt den Antrag nach § 24 Absatz 1 an eine andere Verbraucherschlichtungsstelle ab. Die Gebühr kann auf Antrag des Unternehmens erlassen oder gemindert werden, wenn die Erhebung der Gebühr ganz oder teilweise unangemessen wäre.

## **Abschnitt 2**

### **Anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen**

#### **§ 11**

#### **Anerkennung von privaten Schlichtungsstellen als Verbraucherschlichtungsstellen**

- (1) Eine private Schlichtungsstelle ist als Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes anzuerkennen, wenn
  1. ein Antrag gestellt wurde, der den Voraussetzungen des § 16 entspricht und
  2. die Voraussetzungen nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und nach den §§ 12 bis 15 und 22 vorliegen.
- (2) Wenn die Anerkennung wirksam geworden ist, hat das Bundesamt für Justiz die anerkannte Schlichtungsstelle in die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 33 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes einzutragen.

#### **§ 12**

#### **Anforderungen an die Organisation der Schlichtungsstelle**

- (1) Die Schlichtungsstelle muss im Inland eingerichtet werden.
- (2) Für die Schlichtungsstelle müssen eine Webseite und ein Zugang für die Übermittlung elektronischer Dokumente, insbesondere auch für elektronische Schlichtungsanträge, eingerichtet werden. Die Übermittlung elektronischer Dokumente muss direkt über die Webseite oder an eine auf der Webseite angegebene E-Mail-Adresse möglich sein.
- (3) Für die Schlichtungsstelle muss der Träger mindestens zwei Schlichter bestellen. Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Zum Schlichter kann nicht bestellt werden, wer in den letzten drei Jahren vor der Bestellung beschäftigt war
  1. beim Träger der Schlichtungsstelle, es sei denn, es handelte sich um eine Beschäftigung nur als Schlichter,
  2. bei einem Unternehmer, der an von der Schlichtungsstelle durchgeführten Schlichtungsverfahren teilnimmt, oder
  3. bei einem Unternehmen, das mit einem Unternehmer nach Nummer 2 verbunden ist.
- (4) Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist vor der Bestellung entsprechend § 2 Satz 3 und 4 zu betei-

ligen. Die Schlichter sind für mindestens drei Jahre zu bestellen. Ihre Bestellung kann wiederholt werden. Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen.

- (5) Für die Schlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle einzurichten.

### § 13

#### **Anforderungen an die Finanzierung der Schlichtungsstelle**

Der Träger muss die Schlichtungsstelle so ausstatten, dass sie über das für ihre Tätigkeit erforderliche Personal sowie die erforderlichen Sach- und Geldmittel verfügt. Ist der Träger der Schlichtungsstelle ein Berufs- oder Wirtschaftsverband, dem Unternehmer angehören, die am Schlichtungsverfahren teilnehmen, oder wird der Träger überwiegend von einem solchen Verband finanziert, dann muss für den Betrieb der Schlichtungsstelle ein ausreichender zweckgebundener Haushalt zur Verfügung stehen, der vom Haushalt des Trägers getrennt ist.

### § 14

#### **Vergütung der Schlichter**

Einem Schlichter darf eine Vergütung, die vom Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens abhängig gemacht wird, nicht gewährt werden.

### § 15

#### **Anforderungen an die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle**

- (1) Der Träger muss für die Schlichtungsstelle eine Verfahrensordnung erlassen, die die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle für Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes begründet. Die Zuständigkeit kann auf einzelne dieser Streitigkeiten oder auf diese Streitigkeiten mit bestimmten Unternehmern beschränkt werden. Die Schlichtungsstelle kann daneben auch für Streitigkeiten zuständig sein, die nicht unter § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes fallen.
- (2) Die Organisation der Schlichtungsstelle und das Schlichtungsverfahren sind in der Verfahrensordnung entsprechend § 1 Absatz 5 und den §§ 2 bis 10 Absatz 1 auszugestalten. Abweichend von § 9 Absatz 3 kann bestimmt werden, dass Schlichtungsvorschläge für die an dem Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen unter bestimmten Voraussetzungen oder bis zu einer bestimmten Höhe verbindlich sind. In der Verfahrensordnung ist

anzugeben, ob und in welcher Höhe Entgelte für ein Schlichtungsverfahren von den Beteiligten verlangt werden.

### § 16

#### **Anforderungen an den Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle**

Der Träger der Schlichtungsstelle kann einen Antrag auf Anerkennung seiner Schlichtungsstelle als Verbraucherschlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes stellen. Der Antrag muss enthalten:

1. den Namen und die Anschrift des Antragstellers,
2. die Anschrift der Schlichtungsstelle,
3. Angaben zur Geschäftsstelle, zur Webseite und zum Zugang für elektronische Dokumente, die für die Schlichtungsstelle eingerichtet wurden,
4. die Verfahrensordnung für die Schlichtungsstelle,
5. die Namen der bestellten Schlichter oder der Personen, die zu Schlichtern bestellt werden sollen, einschließlich Angaben zu ihrem beruflichen Werdegang in den letzten drei Jahren sowie zu ihrer Qualifikation,
6. Angaben zur Vergütung und Amtszeit der Schlichter sowie zu den zwischen dem Träger und den Schlichtern bestehenden Beschäftigungsverhältnissen,
7. Angaben zur Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. und dessen Stellungnahme zu den vorgeschlagenen Schlichtern und
8. Angaben zu den für die Schlichtungsstelle bereitgestellten Sach- und Geldmitteln und zu deren Verwaltung.

### § 17

#### **Änderung der Verfahrensordnung einer Verbraucherschlichtungsstelle**

- (1) Eine Änderung der Verfahrensordnung einer Verbraucherschlichtungsstelle bedarf der Zustimmung des Bundesamts für Justiz.
- (2) Dem Antrag des Trägers der Verbraucherschlichtungsstelle auf Zustimmung zur Änderung der Verfahrensordnung ist eine Abschrift der Verfahrensordnung beizufügen, in der die geplanten Änderungen kenntlich gemacht sind. Das Bundesamt für Justiz bestätigt dem Träger in Textform den Eingang des Antrags unter Angabe des Tages, an dem der Antrag eingegangen ist.
- (3) Die beantragte Zustimmung des Bundesamts für Justiz gilt als erteilt, wenn das Bundesamt für Justiz der Änderung der Verfahrensordnung nicht inner-

halb von sechs Wochen, nachdem der Antrag auf Zustimmung eingegangen ist, widerspricht.

### § 18

#### **Mitteilung von Änderungen bei der Organisation oder Finanzierung der Verbraucherschlichtungsstelle**

Der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle hat dem Bundesamt für Justiz mitzuteilen:

1. jede Änderung der Anschrift oder der Webadresse der Verbraucherschlichtungsstelle,
2. jede Abberufung eines Schlichters und die Gründe für seine Abberufung,
3. jede Bestellung eines Schlichters, der nicht schon im Antrag auf Anerkennung benannt wurde,
  - a) unter Angabe seines Namens, seiner Qualifikation, seines beruflichen Werdegangs in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung und des Inhalts seines Beschäftigungsverhältnisses mit dem Träger sowie
  - b) mit der Mitteilung, ob der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. angehört wurde und welche Stellungnahme er abgegeben hat,
4. jede wesentliche Änderung bei der Finanzierung der Schlichtungsstelle.

### § 19

#### **Widerruf der Anerkennung**

- (1) Erfüllt die Verbraucherschlichtungsstelle die für ihre Anerkennung notwendigen Voraussetzungen nicht mehr oder verstößt sie bei ihrer Tätigkeit gegen gesetzliche Vorschriften oder ihre Verfahrensordnung, so hat das Bundesamt für Justiz den Träger der Verbraucherschlichtungsstelle in Textform aufzufordern, die notwendigen Maßnahmen zu treffen, um die Widerrufsgünde innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Aufforderung zu beseitigen.
- (2) Das Bundesamt für Justiz hat die Anerkennung zu widerrufen, wenn der Träger die Widerrufsgünde innerhalb der gesetzten Frist nicht beseitigt.
- (3) Wenn die Anerkennung widerrufen wurde, ist die Eintragung der Schlichtungsstelle in der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen nach § 33 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes zu löschen.

## **Abschnitt 3 Berichts- und Informationspflichten**

### § 20

#### **Tätigkeitsbericht**

Der Träger einer Verbraucherschlichtungsstelle hat für jedes Kalenderjahr einen Bericht über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle zu erstellen, der mindestens die Informationen nach § 4 Absatz 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung enthält, wobei an die Stelle der Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes die entsprechenden Vorschriften dieser Verordnung treten. Der Tätigkeitsbericht ist bis zum 1. Februar des Jahres, das auf das Berichtsjahr folgt, auf der Webseite der Schlichtungsstelle zu veröffentlichen. Interessenten ist der Tätigkeitsbericht auf Anfrage auch in Textform zu übermitteln.

### § 21

#### **Evaluationsbericht**

Der Träger der Verbraucherschlichtungsstelle hat alle zwei Kalenderjahre einen Evaluationsbericht zu erstellen, in dem die Tätigkeit der Schlichtungsstelle umfassend dargestellt und bewertet wird. Der Evaluationsbericht muss die Informationen nach § 5 Absatz 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung und nach § 20 enthalten. Der Evaluationsbericht ist bis zum 1. Februar des Jahres, das auf die Berichtsjahre folgt, an das Bundesamt für Justiz zu übermitteln. Die Berichtspflicht beginnt mit dem nächsten geraden Kalenderjahr, das auf das Kalenderjahr folgt, in dem die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Tätigkeit aufgenommen hat. Sie beginnt frühestens mit dem 1. Februar 2018.

### § 22

#### **Informationen zur Schlichtungsstelle und ihrem Verfahren**

- (1) Auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sind die Informationen zur Verbraucherschlichtungsstelle und ihrem Verfahren entsprechend § 3 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung klar und verständlich zu veröffentlichen. An die Stelle der Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes treten die entsprechenden Vorschriften dieser Verordnung. Die Informationen müssen stets aktuell sein.
- (2) Auf Anfrage sind die auf der Webseite zu veröffentlichenden Informationen jedermann in Textform zu übermitteln.

**§ 23**  
**Mitteilungen an die Bundesanstalt  
für Finanzdienstleistungsaufsicht**

Die Schlichter haben die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht über diejenigen ihnen bei ihrer Schlichtungstätigkeit bekanntgewordenen Geschäftspraktiken von Unternehmen zu unterrichten, durch die die Interessen einer Vielzahl von Verbrauchern erheblich beeinträchtigt werden können.

**Abschnitt 4**  
**Zusammenarbeit mit anderen Streitbeilegungsstellen**

**§ 24**  
**Abgabe und Weiterleitung bei Unzuständigkeit**

- (1) Wird eine Schlichtung wegen einer Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes bei einer unzuständigen Verbraucherschlichtungsstelle beantragt, gibt diese den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab.
- (2) Hat der Antragsgegner keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, unterrichtet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antragsteller über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung in diesem Vertragsstaat. Auf Antrag des Antragstellers leitet die Verbraucherschlichtungsstelle den Antrag an eine für außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle in dem anderen Vertragsstaat weiter.

**§ 25**  
**Zusammenarbeit mit ausländischen  
Streitbeilegungsstellen**

Die behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen erteilen im Rahmen ihrer Zuständigkeit auf Ersuchen den Stellen, die in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig sind, für deren Verfahren Auskünfte über das im Inland geltende Recht. Geht ein Ersuchen auf Rechtsauskunft bei einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle ein, leitet sie es an die zuständige behördliche Verbraucherschlichtungsstelle weiter.

**§ 26**  
**Übergangsregelungen**

- (1) Für die Schlichtungsverfahren bei den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen, die am 31. Januar 2017 noch nicht beendet waren, sind die bis zu diesem Zeitpunkt geltenden Vorschriften weiter anzuwenden.
- (2) Werden Schlichtungsstellen, die nach § 16 Absatz 2 des Unterlassungsklagengesetzes als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstellen gelten, nach den Vorschriften dieser Verordnung als private Verbraucherschlichtungsstellen anerkannt, führen diese Verbraucherschlichtungsstellen die Schlichtungsverfahren, die noch nicht beendet waren als die Anerkennung wirksam wurde, noch nach den Verfahrensordnungen durch, die aufgrund der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung oder der Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung genehmigt wurden.

**§ 27**  
**Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

- (1) Die §§ 11 bis 20 treten am Tag nach der Verkündung in Kraft. 2Im Übrigen tritt diese Verordnung am 1. Februar 2017 in Kraft.
- (2) Die Schlichtungsstellenverfahrensverordnung in der Fassung der Bekanntmachung vom 10. Juli 2002 (BGBl. I S. 2577), die zuletzt durch Artikel 2 des Gesetzes vom 11. April 2016 (BGBl. I S. 720) geändert worden ist, tritt am 31. Januar 2017 außer Kraft.

Berlin, den 5. September 2016

Der Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz  
Heiko Maas

## 2 Überblick über die Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche

Stand: 31.12.2018

Beschwerde/Schlichtungsstelle	Postanschrift	Fon   Fax	Internet
Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt am Main	Fon 069 95 66 32 32 Fax 069 70 90 90 99 01	<a href="http://www.bundesbank.de">www.bundesbank.de</a>
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR)	Schellingstraße 4 10785 Berlin	Fon 030 20 21 16 39 Fax 030 20 21 19 08	<a href="http://www.bvr.de">www.bvr.de</a>
Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB)	Postfach 11 02 72 10832 Berlin	Fon 030 8 19 22 95 Fax 030 8 19 22 99	<a href="http://www.voeb.de">www.voeb.de</a>
Ombudsmann der privaten Banken beim Bundesverband deutscher Banken e.V. (BdB)	Postfach 04 03 07 10062 Berlin	Fon 030 16 63 31 66 Fax 030 16 63 31 69	<a href="https://bankenverband.de">https://bankenverband.de</a>
Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V. (DSGV)	Charlottenstraße 47 10117 Berlin	Fon 030 2 02 25 15 10 Fax 030 2 02 25 15 15	<a href="http://www.dsgv.de">www.dsgv.de</a>
Schlichtungsstelle Bausparen beim Verband der Privaten Bausparkassen e.V.	Postfach 30 30 79 10730 Berlin	Fon 030 5 90 09 15 00 Fon 030 5 90 09 15 50 Fax 030 5 90 09 15 01	<a href="http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de">www.schlichtungsstelle-bausparen.de</a>
Versicherungsombudsmann e.V.	Postfach 08 06 32 10006 Berlin	Fon 0800 3 69 60 00 Fax 0800 3 69 90 00	<a href="http://www.versicherungsombudsmann.de">www.versicherungsombudsmann.de</a>
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	Postfach 06 02 22 10052 Berlin	Fon 0800 2 55 04 44 Fax 030 20 45 89 31	<a href="https://pkv-ombudsmann.de">https://pkv-ombudsmann.de</a>
Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.	Postfach 64 02 22 10048 Berlin	Fon 030 25 76 16 90 Fax 030 25 76 16 91	<a href="https://ombudsstelle.com">https://ombudsstelle.com</a>
Ombudsstelle für Investmentfonds beim Bundesverband Investment und Asset Management e.V. (BVI)	Unter den Linden 42 10117 Berlin	Fon 030 6 44 90 46 0 Fax 030 6 44 90 46 29	<a href="http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de">www.ombudsstelle-investmentfonds.de</a>
Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.	Straßburger Straße 8 77694 Kehl am Rhein	Fon 07851 7 95 79 40 Fax 07851 7 95 79 41	<a href="http://www.verbraucher-schlichter.de">www.verbraucher-schlichter.de</a>

Weitere Schlichtungsstellen für den Finanzbereich (wie beispielsweise regional begrenzte Angebote) sowie allgemeine Streitbeilegungsstellen sind in einer Liste auf der BaFin-Homepage unter der Rubrik „Verbraucher » Beschwerden & Ansprechpartner » Ansprechpartner auf einen Blick » Bei Finanzombudsstellen beschweren“ (siehe Link <https://www.bafin.de/dok/7845838>) zusammengefasst.

Eine Auflistung aller **aktuell anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen** finden Sie auf der Webseite des Bundesamtes für Justiz (BfJ) unter [www.bundesjustizamt.de](http://www.bundesjustizamt.de) » Themen » Bürgerdienste » Verbraucherschutz » Liste qualifizierter Einrichtungen (siehe Link [https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht\\_node.html](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Verbraucherstreitbeilegung/Verbraucherschlichtungsstellen/Uebersicht_node.html)).

### 3 Abkürzungsverzeichnis

<b>ADR</b>	Alternative Dispute Resolution = Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten	<b>FinSV</b>	Finanzschlichtungsstellenverordnung im Sinne des
<b>BaFin</b>	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	<b>i. S. d.</b>	Immobilienverband Deutschland e.V.
<b>BdB</b>	Bundesverband deutscher Banken e.V.	<b>IVD</b>	Kapitalanlagegesetzbuch
<b>BfJ</b>	Bundesamt für Justiz	<b>KAGB</b>	Kreditwesengesetz
<b>BGB</b>	Bürgerliches Gesetzbuch	<b>KWG</b>	Nr.
<b>BGBI.</b>	Bundesgesetzblatt	<b>ODR</b>	Online Dispute Resolution
<b>BVI</b>	Bundesverband Investment und Asset Management e. V.	<b>PKV</b>	Verband der privaten Krankenversicherungen
<b>bzw.</b>	beziehungsweise	<b>S.</b>	Seite
<b>DSGV</b>	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.	<b>s-d-r</b>	Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft
<b>EGZPO</b>	Gesetz, betreffend der Einführung der Zivilprozessordnung	<b>UKlaG</b>	Unterlassungsklagengesetz
<b>EU</b>	Europäische Union	<b>VÖB</b>	Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V.
<b>e. V.</b>	eingetragener Verein	<b>VPB</b>	Verband der Privaten Bauherren e.V.
<b>EWR</b>	Europäischer Wirtschaftsraum	<b>VSBIInfoV</b>	Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
<b>FIN-NET</b>	Grenzüberschreitendes außergerichtliches Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum	<b>VSBG</b>	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
		<b>ZPO</b>	Zivilprozessordnung
		<b>ZKG</b>	Zahlungskontengesetz

**Hinweis:**

Der Tätigkeitsbericht erscheint auf Grundlage des § 14 Absatz 5 Unterlassungsklagengesetz in der Fassung vom 19. Februar 2016 in Verbindung mit § 20 der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich vom 05. September 2016 bzw. aufgrund § 342 des Kapitalanlagegesetzbuches (KAGB) in Verbindung mit § 1 Absatz 4 der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 KAGB vom 16. Juli 2013. Er wird auf Anfrage in Textform übermittelt.

## Impressum

**Herausgeber**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Gruppe Kommunikation  
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

Fon: + 49(0)228 - 4108 - 0  
Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

Bonn | Januar 2019  
ISSN 2197-909X

**Layout und Satz**

Naumilkat, Agentur für Kommunikation und Design,  
Düsseldorf

**Fotos**

Titelfoto: © iStockphoto.com/PeopleImages  
Seite 7: © BaFin  
Seite 9: © Ingo Bartussek – stock.adobe.com  
Seite 15: © MichaelJBerlin – stock.adobe.com  
Seite 17: © BaFin  
Seite 19: © Witthaya – stock.adobe.com