

# 2013



Tätigkeitsbericht  
der Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch  
der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht







# Vorwort

von Gabriele Hahn

Liebe Leserin, lieber Leser,

dies ist der dritte Tätigkeitsbericht der BaFin-Schlichtungsstelle, die seit dem 1. Juli 2011 besteht und Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Investmentgesetz (InvG) bzw. dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) schlichtet.

Im Berichtszeitraum 2013 ersetzte das neue KAGB das bisherige InvG. Mit dem KAGB werden sämtliche Arten von Investmentfonds und deren Verwalter der Finanzaufsicht unterstellt. Dadurch wurde ein in sich geschlossenes Regelwerk für Investmentfonds und ihre Manager geschaffen. Nach einer Übergangsfrist bis zum 22. Juli 2014 wird die BaFin-Schlichtungsstelle für den gesamten Bereich der offenen Investmentvermögen und der geschlossenen Alternativen Investmentfonds (AIF) die Schlichtung übernehmen. Wie bereits bisher wird die Aufgabe auf die Ombudsstelle für Investmentfonds des Bundesverbandes Investment und Asset Management e.V. (BVI) für die dort teilnehmenden Unternehmen übertragen. Nahezu alle deutschen Kapitalverwaltungsge-

sellschaften haben sich dem Streitschlichtungsverfahren des BVI angeschlossen. Zudem hat die Ombudsstelle Geschlossene Fonds ihren Tätigkeitsbereich erweitert. Sie hat es sich zur Aufgabe gemacht, künftig auch bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit den neuen Sachwertinvestmentvermögen nach dem KAGB zu schlichten. Die BaFin wird weiterhin bei allen Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem KAGB als Schlichtungsstelle tätig, wenn es um Streitigkeiten mit Unternehmen geht, die sich nicht dem Ombudsmannverfahren bei einer der vorgenannten Stellen angeschlossen haben.

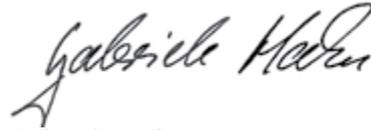
Die Europäische Union hat am 18. Juni 2013 die Richtlinie über Alternative Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution – ADR) und die Verordnung über Online-Streitbeilegung (Online Dispute Resolution – ODR) in ihrem Amtsblatt veröffentlicht. Die Mitgliedstaaten haben zwei Jahre Zeit, die ADR in nationales Recht umzusetzen. Sie schreibt vor, dass auch für Finanzdienstleistungen flächendeckend außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zu schaffen sind. Bei der Umsetzung der ADR soll auf das bereits gut

ausgebaute deutsche System an Ombudsstellen im Finanzbereich zurück gegriffen werden. Das wurde auch auf dem zweiten Treffen der maßgeblichen Schlichtungsstellen im Finanzbereich deutlich. Zu dem Treffen im Dezember 2013 hatte die BaFin-Schlichtungsstelle unter Beteiligung des mit der Umsetzung beauftragten Bundesministeriums der Justiz nach Bonn geladen.

Die zunehmende Bedeutung der außergerichtlichen Streitschlichtung wird auch im Koalitionsvertrag der Bundesregierung deutlich. Dort heißt es, dass die ADR zeitnah verbraucherfreundlich umgesetzt wird.

Wir können uns also sicher sein, dass auch 2014 ein interessantes Jahr für die Streitschlichtung sein wird.

Ich wünsche Ihnen eine angenehme Lektüre unseres Tätigkeitsberichts 2013.



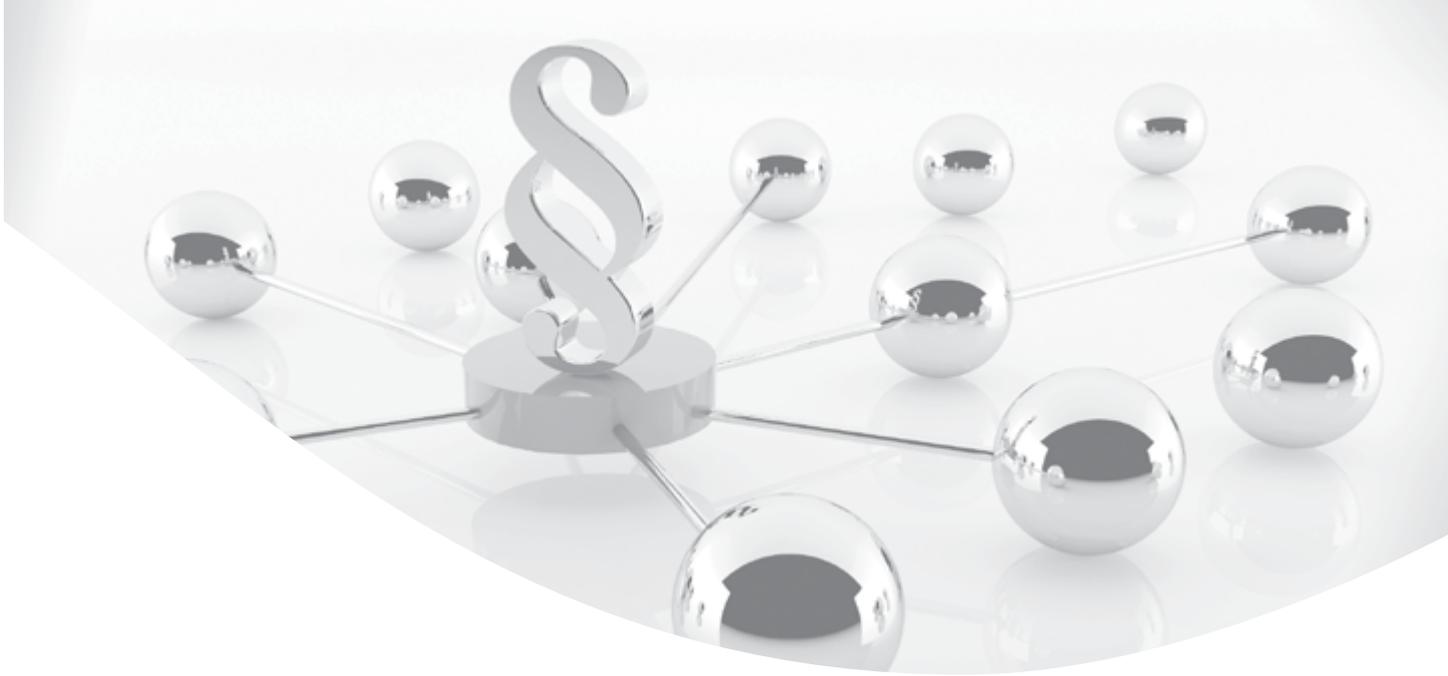
Gabriele Hahn

Exekutivdirektorin Querschnittsaufgaben/Innere Verwaltung

# Inhaltsverzeichnis

	<b>Vorwort</b>	<b>2</b>
<b>I</b>	<b>Gesetzliche Grundlagen/Historie</b>	<b>6</b>
	<b>1</b> OGAW-IV Richtlinie	<b>6</b>
	<b>2</b> § 143c InvG und Investmentschlichtungsstellenverordnung bzw. § 342 KAGB und Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung	<b>6</b>
<b>II</b>	<b>Zuständigkeit der Schlichtungsstelle/Zusammenarbeit mit dem BVI</b>	<b>8</b>
	<b>1</b> Kompetenz	<b>8</b>
	<b>2</b> Übertragung der Schlichtungsaufgabe auf private Stellen	<b>8</b>
<b>III</b>	<b>Organisation der Schlichtungsstelle</b>	<b>10</b>
	<b>1</b> Schlichter	<b>10</b>
	<b>2</b> Ansiedlung der Schlichtungsstelle mit Geschäftsstelle	<b>10</b>
	<b>3</b> Veröffentlichungen	<b>11</b>
<b>IV</b>	<b>Ablauf des Schlichtungsverfahrens/Statistik</b>	<b>12</b>
	<b>1</b> Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens	<b>12</b>
	<b>2</b> Schlichtungsformular	<b>12</b>
	<b>3</b> Eingang des schriftlichen Schlichtungsantrages und Prüfung der Zuständigkeit	<b>13</b>
	<b>4</b> Ablehnung der Schlichtung	<b>13</b>
	<b>5</b> Stellungnahme des Unternehmens	<b>13</b>
	<b>6</b> Erwidlungsmöglichkeit des Antragstellers	<b>14</b>
	<b>7</b> Schlichtungsvorschlag	<b>14</b>
	<b>8</b> Bescheinigung über erfolglosen Einigungsversuch	<b>14</b>
	<b>9</b> Eingaben 2013	<b>14</b>

			Vowort	
	<b>10</b>	<b>Kosten der Schlichtung</b>	<b>14</b>	I
	<b>11</b>	<b>Rechtsrat und Rechtsberatung</b>	<b>14</b>	
	<b>12</b>	<b>Im europäischen Ausland aufgelegte Fonds</b>	<b>15</b>	
<b>V</b>		<b>FIN-NET</b>	<b>16</b>	II
	<b>1</b>	<b>Zusammenarbeit europäischer Schlichtungsstellen</b>	<b>16</b>	
	<b>2</b>	<b>Informationsaustausch</b>	<b>16</b>	
<b>VI</b>		<b>Austausch mit den Schlichtungsstellen</b>	<b>18</b>	III
	<b>1</b>	<b>Zweiter Erfahrungsaustausch der deutschen Schlichtungsstellen</b>	<b>18</b>	
<b>VII</b>		<b>Ausblick</b>	<b>20</b>	IV
	<b>1</b>	<b>Umsetzung der Richtlinie über Alternative Streitbeilegung (ADR) und Bedeutung der Verordnung über Online-Streitbeilegung (ODR)</b>	<b>20</b>	
	<b>2</b>	<b>Koalitionsvertrag</b>	<b>21</b>	
<b>■</b>		<b>Anhang</b>	<b>22</b>	V
		<b>Anhang 1: Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung (KASchlichtV)</b>	<b>22</b>	
		<b>Anhang 2: Überblick über andere Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche</b>	<b>27</b>	
		<b>Anhang 3: Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>28</b>	VI
				VII
				Anhang



# I Gesetzliche Grundlagen/Historie

## 1 OGAW-IV Richtlinie

Grundlage für die Einrichtung der Schlichtungsstelle bei der BaFin ist die Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates zur Koordinierung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften betreffend bestimmte Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren (OGAW) – die so genannte OGAW-IV Richtlinie.<sup>1</sup>

Dort heißt es in Artikel 100, Absatz 1: Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass effiziente und wirksame Beschwerde- und Schlichtungsverfahren für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit den Tätigkeiten von OGAW vorhanden sind, wobei ggf. auf bestehende Einrichtungen zurückzugreifen ist.

## 2 § 143c InvG und Investment-schlichtungsstellenverordnung bzw. § 342 KAGB und Kapital-anlageschlichtungsstellenverordnung

Die Umsetzung der OGAW-IV Richtlinie in deutsches Recht führte u.a. zu Änderungen des InvG und insbesondere zur Einfügung des neuen § 143c InvG „Beschwerde- und Schlichtungsverfahren“. Die ersten beiden Absätze des § 143c InvG regeln die Beschwerdemöglichkeit bei der BaFin. Sie bedeuten keine Neuerung für die BaFin, da sich die Zuständigkeit für Beschwerden aus Artikel 17 des Grundgesetzes, dem so genannten Petitionsrecht, ergibt. In dem darauf folgenden Absatz 3 ist geregelt, dass Verbraucher

---

<sup>1</sup> EU-Richtlinie 2009/65/EG vom 13. Juli 2009.

bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Vorschriften nach dem InvG die Schlichtungsstelle anrufen können, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten bei der BaFin einzurichten ist. Die Einzelheiten zur BaFin-Schlichtungsstelle und dem Schlichtungsverfahren wurden in der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 143c des InvG (Investmentschlichtungsstellenverordnung, Inv-SchlichtV) vom 28. Juni 2011 festgeschrieben.

### **Kapitalanlagegesetzbuch ersetzt das Investmentgesetz**

Die am 21. Juli 2011 in Kraft getretene AIFM-Richtlinie (Alternative Investment Fund Managers Directive) ist zum 22. Juli 2013 mit einem entsprechenden Umsetzungsgesetz in deutsches Recht umgesetzt worden. Aufgrund dessen wird es nach einer Übergangsfrist (geregelt in § 354 KAGB) ab dem 22. Juli 2014 eine Auffangschlichtungsstelle in der BaFin geben – und zwar für den gesamten Bereich der offenen Investmentvermögen und den der geschlossenen Alternativen Investmentfonds (AIF). Die BaFin hat die Schlichtungsstellenverordnung (siehe Anhang) entsprechend angepasst.

I

II

III

IV

V

VI

VII

Anhang



# II

## Zuständigkeit der Schlichtungsstelle/ Zusammenarbeit mit dem BVI

### 1 Kompetenz

Aufgabe der Schlichtungsstelle der BaFin ist die außergerichtliche Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten nach dem KAGB (bzw. bis 21. Juli 2013 nach dem InvG – siehe hierzu Infokasten zu Gesetzliche Grundlagen/Historie). Verbrauchern i.S.d. § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) wird dadurch eine leicht zugängliche, kostengünstige, effiziente und vergleichsweise schnelle Möglichkeit zur Einigung im Streitfall eröffnet.



#### **Wortlaut des § 13 BGB**

Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

### 2 Übertragung der Schlichtungsaufgabe auf private Stellen

Die Schlichtungsstelle der BaFin ist eine Auffangschlichtungsstelle. Sie ist für alle Streitigkeiten zuständig, die nicht von der zweiten Schlichtungsstelle, der Ombudsstelle für Investmentfonds beim Bundesverband Investment und Asset Management e.V. (BVI) wahrgenommen werden.

Die Ombudsstelle für Investmentfonds beim BVI wurde aufgrund der § 342 Absatz 6 KAGB (bisher § 143c Absatz 6 InvG) und § 10 Absatz 1 Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung (KASchlichtV) (bisher § 10 Absatz 1 InvSchlichtV) eingerichtet. Diese Ombudsstelle legt Streitigkeiten zu offenen und geschlossenen Fonds, Sparverträgen auf Fondsbasis (z.B. „Riester“) oder dem Depotgeschäft außergerichtlich bei. Der Ombudsmann kann bindende Schiedssprüche bis zu einem Wert von 10.000 Euro erlassen oder hilft mit einer Empfehlung weiter. Die Ombudsstelle ist verantwortlich für die Schlichtung von Streitigkeiten mit Unternehmen, die dem BVI angehören und an dem

dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen. Darüber hinaus ist die Ombudsstelle des BVI zuständig für die Streitschlichtung mit Unternehmen, die sich, ohne Mitglied des BVI zu sein, dem dortigen Schlichtungsverfahren angeschlossen haben. Eine Liste der an dem Schlichtungsverfahren des BVI teilnehmenden Gesellschaften ist auf der Internetseite der BVI-Ombudsstelle<sup>1</sup> zu finden.

Die BaFin-Schlichtungsstelle wird also tätig, wenn es sich um Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Kapitalverwaltungsgesellschaften (bis 21. Juli 2013: Kapitalanlagegesellschaften) oder Verwahrstellen (bis 21. Juli 2013: Depotbanken) handelt, die nicht durch die Ombudsstelle des BVI abgedeckt sind. Ein Beispiel hierfür sind Streitfragen über etwaige Ansprüche im Zusammenhang mit der Änderung von Vertragsbedingungen.

II

III

IV

V

VI

VII

Anhang

---

1 [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de).



# III

## Organisation der Schlichtungsstelle

### 1 Schlichter

Die BaFin hat ihre Schlichtungsstelle mit zwei Schlichtern besetzt. Als Schlichter wurden in Abstimmung mit dem BVI, dem Zentralen Kreditausschuss<sup>1</sup> und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. folgende Personen zum 1. Juli 2011 und für die Dauer von drei Jahren bestellt:

Frau Dörte Schmidt-Ebeling und  
Herr Arne-Heinrich Huneke



Frau Schmidt-Ebeling und Herr Huneke sind Bedienstete der BaFin. Sie haben die Befähigung zum Richteramt und verfügen über eine mehr als dreijährige juristische Berufserfahrung. Die Schlichter sind in ihrer Eigenschaft unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Ihre Schlichtertätigkeit nehmen Frau Schmidt-Ebeling und Herr Huneke zusätzlich zu ihren Hauptaufgaben im Grundsatzreferat der Abteilung Verbraucher- und Anlegerschutz und besondere Rechtsfragen (Abteilung Q 2) wahr.

### 2 Ansiedlung der Schlichtungsstelle mit Geschäftsstelle

Um ein Maximum an Unabhängigkeit und Akzeptanz für die Schlichter zu gewährleisten, ist die Schlichtungsstelle in der Abteilung Q 2 und damit außerhalb der Fachaufsicht über die vom KAGB erfassten Unternehmen angesiedelt. Gemäß § 1 Absatz 3 KASchlichtV unterstützt eine Geschäftsstelle, die wie folgt erreichbar ist, die Schlichter in ihrer Tätigkeit:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Schlichtungsstelle nach dem  
Kapitalanlagegesetzbuch  
- Referat Q 21 -

Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Fon: +49(0)228-4108-0  
Fax: +49(0)228-4108-62299  
E-Mail: [schlichtungsstelle-investment@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle-investment@bafin.de)

1 Im Zentralen Kreditausschuss haben sich die Spitzenverbände der deutschen Kreditwirtschaft zusammengeschlossen. Seit August 2011 firmieren sie unter der Bezeichnung „Die Deutsche Kreditwirtschaft“.

### 3 Veröffentlichungen

Die BaFin hat eine Informationsbroschüre zur außergerichtlichen Streitschlichtung veröffentlicht. Sie ist über die BaFin-Homepage<sup>2</sup>

abrufbar und wird kostenlos an Interessierte abgegeben. Darüber hinaus hat die BaFin auf ihrer Homepage<sup>3</sup> Antworten auf häufig gestellte Fragen im Zusammenhang mit der Schlichtungsstelle zusammengestellt.

---

2 [www.bafin.de](http://www.bafin.de) » Daten & Dokumente » Broschüren.

---

3 [www.bafin.de](http://www.bafin.de) » Verbraucher » Beschwerden & Ansprechpartner » Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.



# IV Ablauf des Schlichtungsverfahrens/ Statistik

## 1 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

Viele Streitigkeiten können bereits direkt zwischen Verbrauchern und Unternehmen geklärt werden. Daher sollten sich Verbraucher zunächst an das betreffende Unternehmen wenden. Sofern dies nicht zum Erfolg führt, kann die Schlichtung der Streitigkeit bei der BaFin beantragt werden.

Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist schriftlich (per Brief, E-Mail oder Fax) bei der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle einzureichen. Mit dem Antrag ist der Sachverhalt kurz zu schildern und die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen (Schriftwechsel, Vertragsbedingungen, Kostenberechnungen etc.) sind beizufügen. Der Verbraucher<sup>1</sup> hat zudem zu versichern, dass

- er in der Streitigkeit noch kein Gericht angerufen hat,
- er keinen Antrag auf Prozesskostenhilfe

<sup>1</sup> Um die Texte lesbar zu halten, wird die weibliche und 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.

- gestellt hat, der abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg hat,
- die Streitigkeit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer anderen Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war und
- er keinen außergerichtlichen Vergleich mit dem Antragsgegner abgeschlossen hat.

Sind die vorgenannten Voraussetzungen nicht erfüllt, kann das Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt werden.

## 2 Schlichtungsformular

Die BaFin hat ein Formular erstellt, mit dem Verbraucher die Schlichtung beantragen können. Das Formular ist auf der Homepage der BaFin<sup>2</sup> abrufbar. Wird dieses Formular verwendet, so ist es möglichst vollständig auszufüllen, auszudrucken und handschriftlich unterzeichnet mit den erforderlichen Unterlagen an die Schlichtungsstelle der BaFin zu senden.

<sup>2</sup> [www.bafin.de](http://www.bafin.de) » Verbraucher » Beschwerden & Ansprechpartner » Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.

Wenn der Verbraucher nicht sicher ist, welche Schlichtungsstelle für ihn zuständig ist, kann er seinen Antrag an die Ombudsstelle für Investmentfonds beim BVI oder die BaFin-Schlichtungsstelle richten. Von hier wird der Antrag dann an die ggf. andere zuständige Stelle weitergeleitet.

### 3 Eingang des schriftlichen Schlichtungsantrages und Prüfung der Zuständigkeit

Geht ein Schlichtungsantrag bei der BaFin-Schlichtungsstelle ein, so prüft sie zunächst, ob sie für die konkrete Streitschlichtung zuständig ist. Ist dies zu verneinen, erhält der Verbraucher den Antrag ggf. mit einem Hinweis auf die zuständige Stelle zurück oder der Antrag wird direkt an die zuständige Stelle weitergeleitet und der Antragsteller entsprechend unterrichtet.

Ist die BaFin-Schlichtungsstelle für den konkreten Streitfall zuständig, bestätigt die Geschäftsstelle zunächst den Eingang des Schlichtungsantrages. Anschließend prüft sie den Antrag und die eingereichten Unterlagen. Ist der Antrag nicht formgerecht eingereicht oder fehlen erforderliche Angaben bzw. Unterlagen, informiert die Geschäftsstelle den Antragsteller entsprechend und fordert ihn auf, innerhalb eines Monats die Mängel zu beheben. Erfolgt dies nicht fristgerecht, teilt die Geschäftsstelle dem Antragsteller mit, dass ein Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt werden kann.

### 4 Ablehnung der Schlichtung

In bestimmten Fällen ist die Schlichtung durch eine schriftliche Mitteilung an den Antragsteller abzulehnen. Das gilt gemäß § 4 KASchlichtV immer dann, wenn

1. der Antragsteller kein Verbraucher gemäß § 13 BGB ist,
2. der Gegenstand des Schlichtungsantrags nicht im Zusammenhang mit den Vorschriften des KAGB steht,

3. der Gegenstand des Schlichtungsantrags bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder vom Antragsteller während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird,
4. die Streitigkeit durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist,
5. ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet,
6. die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war oder
7. der Anspruch bei Einreichung des Antrags bereits verjährt ist und der Antragsgegner sich auf die Verjährung beruft.

### 5 Stellungnahme des Unternehmens

Zulässige Eingaben leitet die Geschäftsstelle der BaFin-Schlichtungsstelle an den jeweiligen Antragsgegner weiter und fordert ihn auf, innerhalb eines Monats Stellung zu nehmen. Der Antragsteller wird entsprechend unterrichtet. Der Antragsgegner – also insbesondere Kapitalverwaltungsgesellschaften nach dem KAGB, folgend Unternehmen bzw. Gesellschaft genannt - kann auf den Schlichtungsantrag unterschiedlich reagieren.

Gibt das Unternehmen keine Stellungnahme ab, entscheidet der zuständige Schlichter nach Lage der Akten. Des Weiteren kann das betroffene Unternehmen eine Stellungnahme abgeben und darin erklären, dass es dem Anliegen des Verbrauchers entsprechen wird. Dann teilt die Geschäftsstelle dies dem Antragsteller mit und das Schlichtungsverfahren ist damit beendet.

IV

V

VI

VII

Anhang

## 6 Erwidlungsmöglichkeit des Antragstellers

Das betroffene Unternehmen kann in seiner Stellungnahme aber auch ausführen, dass es dem Anliegen des Verbrauchers nicht entsprechen wird. In diesem Fall leitet die Geschäftsstelle die Stellungnahme an den Antragsteller weiter und weist ihn darauf hin, dass er sich hierzu innerhalb eines Monats äußern kann. Nach Ablauf der Monatsfrist legt die Geschäftsstelle den Vorgang dem zuständigen Schlichter vor, der eine Entscheidung anhand der im bisherigen Verfahren vorgelegten Unterlagen trifft. Er kann ergänzende Stellungnahmen oder Auskünfte der Beteiligten einholen. Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter jedoch nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden erbracht werden.

## 7 Schlichtungsvorschlag

Der Schlichter unterbreitet auf der Grundlage des Vortrags der Beteiligten einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, durch den der Streit unter Berücksichtigung der Rechtslage und der Gebote von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann. Den Schlichtungsvorschlag begründet er kurz und verständlich.

Der Antragsteller kann innerhalb von sechs Wochen schriftlich erklären, ob er den Vorschlag zur Schlichtung annimmt. Dasselbe gilt für das Unternehmen. Nach Ablauf der Sechswochen-Frist teilt die Schlichtungsstelle den Beteiligten das Ergebnis mit und das Schlichtungsverfahren ist damit beendet. Nimmt einer der Beteiligten die Schlichtung nicht an, bleibt der ordentliche Rechtsweg weiter eröffnet, d.h. der Verbraucher kann die Gerichte anrufen.

## 8 Bescheinigung über erfolglosen Einigungsversuch

Können sich die Streitbeteiligten nicht einigen und will der Verbraucher den ordentlichen Rechtsweg

einschlagen, verlangen einige Gerichte die Vorlage einer Bescheinigung über den erfolglosen Einigungsversuch (siehe hierzu § 15a des Gesetzes, betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung (EGZPO)). Kommt es also nicht zu einer Schlichtung, gilt die Mitteilung der Geschäftsstelle als „Bescheinigung nach § 15a EGZPO“.

## 9 Eingaben 2013

Vom 1. Januar bis zum Jahresende 2013 gingen bei der BaFin-Schlichtungsstelle 25 Anfragen ein. Bei den Anfragen handelte es sich ganz überwiegend um Schlichtungsanträge, für die andere Schlichtungsstellen wie die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V. oder die Ombudsstelle des BVI zuständig waren. In sieben Fällen wurde auf die Möglichkeit einer sich von der Schlichtung unterscheidenden Beschwerde bei der BaFin hingewiesen.

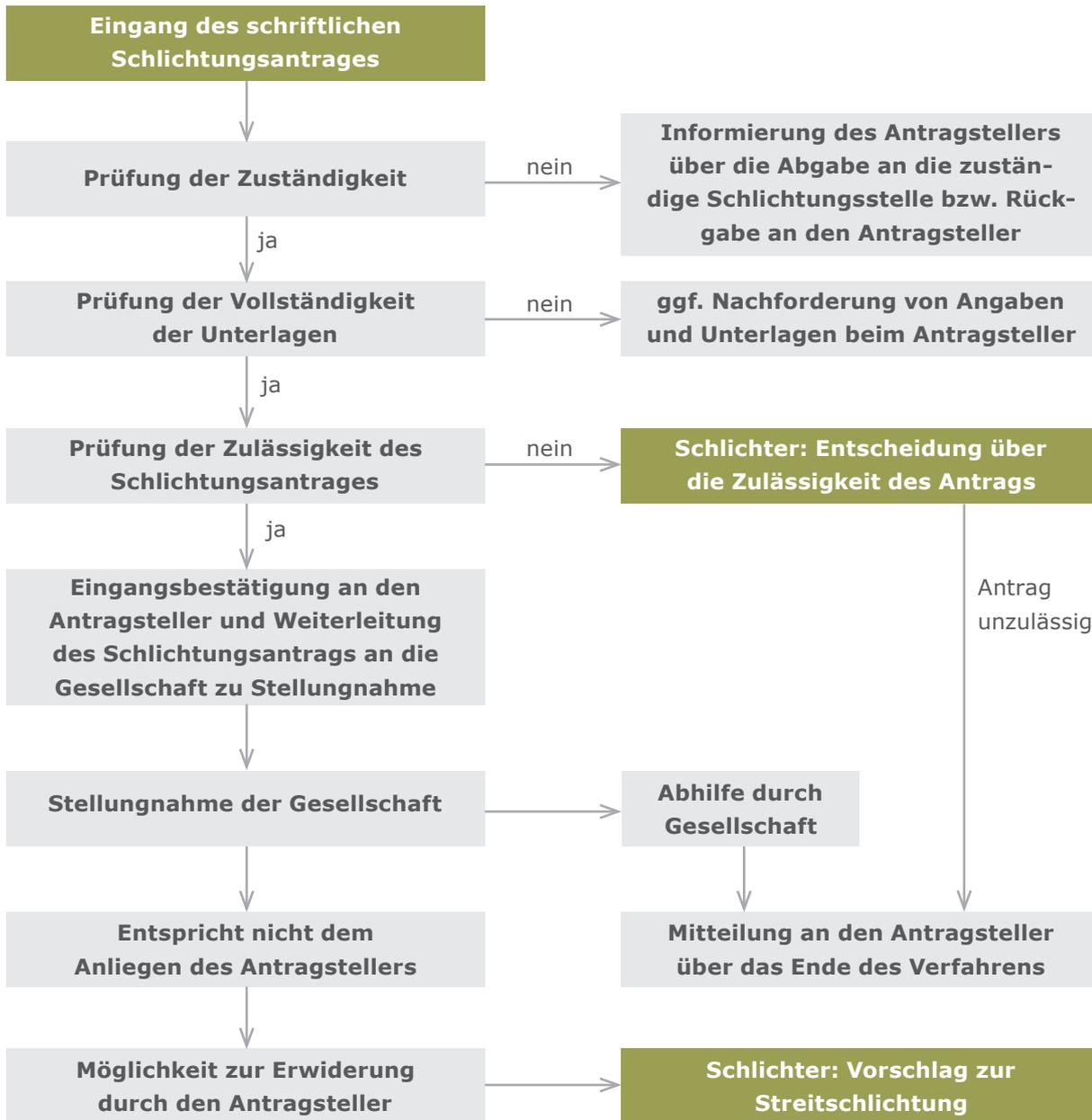
## 10 Kosten der Schlichtung

Für den Antragsteller ist das Verfahren vor der Schlichtungsstelle kostenfrei. Auslagen wie Porto oder Anwaltskosten werden nicht erstattet.

## 11 Rechtsrat und Rechtsberatung

Die Schlichtungsstelle kann keine allgemeinen Rechtsauskünfte geben. Das ist von Gesetzes wegen den rechtsberatenden Berufen, insbesondere den niedergelassenen Anwälten, vorbehalten.

Verbrauchern steht es frei, sich im Schlichtungsverfahren durch Dritte, also etwa einen Rechtsanwalt, vertreten zu lassen. Die Einschaltung eines Rechtsanwalts ist aber nicht zwingend erforderlich. Vom Verbraucher ist für den Fall einer etwaigen Rechtsvertretung zu beachten, dass er die dafür entstehenden Kosten stets selbst zu tragen hat.

**Grafik 1** Ablauf des Schlichtungsverfahrens bei der BaFin

## 12 Im europäischen Ausland aufgelegte Fonds

Zahlreiche Kapitalverwaltungsgesellschaften, die meist Investmentfonds in Deutschland anbieten, haben ihren Sitz im europäischen Ausland, beispielsweise in Luxemburg. In diesen Fällen ist die BaFin-Schlichtungsstelle regelmäßig nicht für die Schlichtung aufkommender Streitigkeiten zuständig, da die Gesellschaften nicht von der BaFin beaufsichtigt werden und die Bestimmungen des deutschen KAGB grundsätzlich keine Anwendung finden.

Verbraucher können konkrete Schlichtungsanträge dennoch an die BaFin-Schlichtungsstelle richten und erhalten von hier Informationen zur möglichen Zuständigkeit anderer Stellen im Heimatland des jeweiligen Anbieters. Möglich ist dies durch die enge Zusammenarbeit mit den Stellen, die in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder den anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig sind.

IV

V

VI

VII

Anhang



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen  
Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

# V FIN-NET

## 1 Zusammenarbeit europäischer Schlichtungsstellen

Die Schlichtungsstelle der BaFin ist seit dem 6. Februar 2012 Mitglied des so genannten FIN-NET. Dabei handelt es sich um ein europäisches Netzwerk, zu dem sich die Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums, d.h. in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie in Island, Liechtenstein und Norwegen auf freiwilliger Basis zusammengeschlossen haben.

Durch die Zusammenarbeit der Schlichtungsstellen unter dem Dach von FIN-NET erhalten Verbraucher in grenzüberschreitenden Streitfällen vereinfachten Zugang zu ausländischen Schlichtungsverfahren. Ist ein Verbraucher also in einem Land in Streitigkeiten mit einem Finanzdienstleister in einem anderen Land verwickelt, stellen die FIN-NET-Mitglieder den Kontakt zur

zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsstelle her und geben den konkreten Schlichtungsantrag an die zuständige Stelle weiter. Die FIN-NET-Mitglieder bieten Verbrauchern somit die Möglichkeit, grenzüberschreitende Beschwerden zumindest in der Sprache einzureichen, in der der betreffende Finanzvertrag verfasst ist oder in der sie üblicherweise mit ihrem Finanzdienstleister verhandeln.

## 2 Informationsaustausch

Die Mitglieder des FIN-NET treffen sich in regelmäßigen Abständen, um Erfahrungen auszutauschen und Auslegungsfragen zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen zu erörtern. Das letzte Treffen in 2013 fand vom 6. bis 8. November in London statt und hatte u.a die Umsetzung der Richtlinie und die Bedeutung der Verordnung der Europäischen Union zur Streitschlichtung zum Thema.





# VI Austausch mit den Schlichtungsstellen

## 1 Zweiter Erfahrungsaustausch der deutschen Schlichtungsstellen

Zahlreiche Vertreter der Ombuds- und Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche trafen sich auf Einladung der BaFin-Schlichtungsstelle am 10. Dezember 2013 erneut zu einem Erfahrungsaustausch und Meinungsaustausch.

Hauptthema war der aktuelle Sachstand zur Umsetzung der von der EU-Kommission (EU-KOM) erlassenen Richtlinie über Alternative Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution - ADR). Seitens des für die Umsetzung zuständigen Bundesministeriums der Justiz<sup>1</sup> wird weitgehend eine 1:1 Umsetzung der Richtlinie angestrebt. In einer lebhaften Diskussion regten die Ombudsleute klarstellende Formulierungen bei der Übertragung der Richtlinie in deutsches

Recht an, bspw. in Bezug auf die Bearbeitungszeiten für die Schlichtungsfälle. Im Ergebnis zeichnete sich ab, dass die bereits zahlreich bestehenden Schlichtungsstellen im deutschen Finanzbereich die Voraussetzungen nach der ADR weitgehend erfüllen.

Auch in Österreich ist die Umsetzung der ADR ein wichtiges Thema. Ein Vertreter der gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, kurz Bankenschlichtung Österreich, berichtete über den dortigen Sachstand und stellte das österreichische Modell der Schlichtung vor. Zudem erläuterte er anhand von Beispielen den Ablauf des Schlichtungsverfahrens näher. In der sich anschließenden Diskussion wurden die Gemeinsamkeiten und Unterschiede zur Schlichtung in Deutschland deutlich.

---

<sup>1</sup> Nunmehr Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Mit dem neuen Gesetz über die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (FinDAG) wurde die Beschwerdebearbeitung in der BaFin gesetzlich normiert und die Möglichkeit des Hinweises auf die Schlichtung in geeigneten Fällen geregelt. In einem Vortrag der BaFin hierzu wurde die traditionell große Bedeutung der Beschwerden für die Missstandsaufsicht betont.

Erst durch eine konkrete Prüfung der Beschwerden kann die BaFin beurteilen, inwieweit ein Hinweis auf die Möglichkeit der Schlichtung im Einzelfall sinnvoll erscheint.

Auch in 2014 wird die BaFin die Schlichtungsstellen zu einem Treffen einladen.



# VII

## Ausblick

### 1 Umsetzung der Richtlinie über Alternative Streitbeilegung (ADR) und Bedeutung der Verordnung über Online-Streitbeilegung (ODR)

Die Richtlinie über Alternative Streitbeilegung der europäischen Union (Alternative Dispute Resolution – ADR) ist bis zum 9. Juli 2015 in innerstaatliches Recht umzusetzen. Die sie begleitende Verordnung über Online-Streitbeilegung (ODR) gilt unmittelbar ab dem 9. Januar 2016 (ausgenommen einzelne Artikel, die bereits ab dem 8. Juli 2013 bzw. dem 9. Juli 2015 gelten). Sie muss nicht erst in nationales Recht umgesetzt werden.

Die ADR schreibt vor, dass auch für Finanzdienstleistungen flächendeckend außergerichtliche Streitbeilegungsstellen (AS) geschaffen werden. Rechtstechnisch soll dies durch eine Mindestharmonisierung gelingen. Die Mitgliedstaaten müssen mindestens die Anforderun-

gen der Richtlinie erfüllen, können aber auch darüber hinausgehen. Die AS sollen sowohl inländische als auch grenzüberschreitende Streitigkeiten behandeln. Sie müssen unabhängig sein und weisungsungebunden handeln können. Ihre Mitarbeiter müssen Kenntnisse und Fähigkeiten in der Streitbeilegung nachweisen. Jeder Mitgliedstaat wird eine nationale Behörde bestimmen, die für die Zulassung von AS zuständig ist. In Deutschland ist noch nicht entschieden, welche Behörde das sein wird.

Ein Schwerpunkt der Richtlinie liegt auf dem Thema Transparenz. So müssen die AS auf ihren Internetseiten umfangreiche Angaben zum Verfahren bereitstellen und Online-Beschwerden ermöglichen. Auch Händler müssen in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), auf ihren Internetseiten und bei Beschwerden darauf hinweisen, dass Verbraucher die AS nutzen können. Die Verfahren sollen für die Verbraucher grundsätzlich kostenfrei sein und nicht länger als 90 Tage dauern.

Die ODR soll es den Verbrauchern zudem erleichtern, die jeweils zuständige Stelle zu erreichen. Die ODR ergänzt die ADR um Verfahrensaspekte. Sie ermächtigt die EU-KOM, eine Online-Anlaufstelle für Streitigkeiten einzurichten. Diese wird die Streitfälle, die ihr zugetragen werden, an die zuständige AS weiterleiten. Die entsprechende Plattform soll nach einer Testphase bei der EU-KOM endgültig zum 9. Januar 2016 eingerichtet werden.

Die BaFin-Schlichtungsstelle nach dem KAGB (Auffangschlichtungsstelle) erfüllt bereits jetzt grundsätzlich die Anforderungen der ADR/ODR.

## 2 Koalitionsvertrag

Im Koalitionsvertrag der Bundesregierung zur 18. Legislaturperiode ist die außergerichtliche Streitschlichtung ein wichtiges Thema. Die Koalition hat sich auf eine rasche Umsetzung der ADR verständigt. Dazu heißt es im Koalitionsvertrag wörtlich:

„Die EU-Richtlinie über Alternative Streitbeilegung wird zeitnah verbraucherfreundlich umgesetzt und der „Online-Schlichter“ bundesweit einheitlich ausgeweitet. Bestehende Schlichtungsmöglichkeiten werden auf ihre Verbraucherfreundlichkeit überprüft.“

# ■ Anhang

## Anhang 1 Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung (KASchlichtV)

### Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuches (Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung - KASchlichtV) vom 16.07.2013

#### Eingangsformel

Auf Grund des § 342 Absatz 5 Satz 1 bis 3 und Absatz 6 Satz 1 des Kapitalanlagegesetzbuches vom 4. Juli 2013 (BGBl. I S. 1981) in Verbindung mit § 1 Nummer 3a der Verordnung zur Übertragung der Befugnis zum Erlass von Rechtsverordnungen auf die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der zuletzt durch Artikel 1 der Verordnung vom 11. Juli 2013 (BGBl. I S. 2231) geändert worden ist, verordnet die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz:

#### § 1 Besetzung der Schlichtungsstelle, Geschäftsverteilung und Tätigkeitsbericht

- (1) Die Schlichtungsstelle für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten im Sinne des § 342 Absatz 3 des Kapitalanlagegesetzbuches ist mit mindestens zwei Schlichtern zu besetzen, die Bedienstete der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Bundesanstalt) sind. Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben und über eine mindestens dreijährige juristische Berufserfahrung verfügen. Sie dürfen nicht zugleich die Aufsicht über Unternehmen wahrnehmen, die den Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches unterliegen. Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen.
- (2) Das Schlichtungsverfahren findet vor einem Schlichter statt. Vor jedem Geschäftsjahr sind die Geschäfte auf die Schlichter zu verteilen. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus besonderem Grund zulässig.

- (3) Für die Schlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle einzurichten.
- (4) Die Schlichtungsstelle hat einmal im Jahr einen Tätigkeitsbericht zu veröffentlichen.

#### § 2 Bestellung und Rechtsstellung der Schlichter

- (1) Die Schlichter werden von der Bundesanstalt für die Dauer von drei Jahren zu Schlichtern bestellt. Ihre Bestellung kann wiederholt werden.
- (2) Vor der Bestellung teilt die Bundesanstalt dem BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V., der Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V., der Deutschen Kreditwirtschaft und der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. die Namen und den beruflichen Werdegang der Personen mit, die sie als Schlichter vorsieht. Tragen diese Stellen innerhalb von zwei Monaten schriftlich Tatsachen vor, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit einer vorgesehenen Person in Frage stellen, prüft die Bundesanstalt, ob diese Bedenken begründet sind. Ist dies der Fall, wählt sie eine andere Person aus. Die Sätze 1 und 2 gelten entsprechend.
- (3) Die Schlichter sind in dieser Eigenschaft unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Die Bundesanstalt kann einen Schlichter nur dann von seinem Amt abberufen, wenn
  1. Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung seiner Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
  2. der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder
  3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

- (4) Ein Schlichter darf nicht bei Streitigkeiten tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der Misstrauen gegen seine Unparteilichkeit rechtfertigt.
- (5) Die Schlichter und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

### § 3 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

- (1) Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (Schlichtungsantrag) ist in Textform unter kurzer Schilderung des Sachverhalts bei der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle einzureichen. Die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen sind dem Antrag beizufügen. Der Antragsteller hat zu versichern, dass
1. er in der Streitigkeit noch kein Gericht angerufen hat,
  2. er keinen Antrag auf Prozesskostenhilfe gestellt hat, der abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg hat,
  3. die Streitigkeit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war und
  4. er keinen außergerichtlichen Vergleich mit dem Antragsgegner abgeschlossen hat.

Der Antragsteller und der Antragsgegner können sich im Schlichtungsverfahren vertreten lassen.

- (2) Die Geschäftsstelle bestätigt dem Antragsteller den Eingang seines Schlichtungsantrags. Ist der Schlichtungsantrag nicht formgerecht eingereicht oder fehlen nach Absatz 1 erforderliche Angaben oder Unterlagen, so teilt die Geschäftsstelle dies dem Antragsteller mit und fordert ihn auf, die Mängel innerhalb eines Monats zu beheben. Werden die Mängel nicht fristgerecht behoben, teilt die Geschäftsstelle

dem Antragsteller mit, dass ein Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt werden kann.

### § 4 Ablehnung einer Schlichtung

- (1) Der Schlichter lehnt die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens ab, wenn
1. der Antragsteller kein Verbraucher nach § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ist,
  2. der Gegenstand des Schlichtungsantrags nicht im Zusammenhang mit den Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches steht,
  3. der Gegenstand des Schlichtungsantrags bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder vom Antragsteller während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird,
  4. die Streitigkeit durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist,
  5. ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet,
  6. die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war oder
  7. der Anspruch bei Einreichung des Antrags bereits verjährt ist und der Antragsgegner sich auf die Verjährung beruft.

- (2) Der Schlichter teilt dem Antragsteller die Ablehnung schriftlich mit.

### § 5 Eröffnung des Schlichtungsverfahrens

- (1) Die Geschäftsstelle übermittelt den Schlichtungsantrag dem Antragsgegner mit der Gelegenheit zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Schlichtungsantrags. Der Antragsteller ist über die Übermittlung seines Antrags an den Antragsgegner zu unter-

richten. Die Geschäftsstelle kann den Antragsgegner innerhalb eines weiteren Monats auffordern, Angaben und Unterlagen zu ergänzen.

- (2) Gibt der Antragsgegner innerhalb der Frist nach Absatz 1 Satz 1 keine Stellungnahme ab, legt die Geschäftsstelle den Vorgang dem Schlichter zur Entscheidung nach Lage der Akten vor.
- (3) Eine Stellungnahme des Antragsgegners wird dem Antragsteller durch die Geschäftsstelle zugeleitet. Wenn der Antragsgegner in seiner Stellungnahme erklärt, dass er dem Anliegen des Antragstellers entsprechen wird, teilt die Geschäftsstelle dem Antragsteller mit, dass sich das Schlichtungsverfahren damit erledigt hat. Andernfalls hat die Geschäftsstelle den Antragsteller darauf hinzuweisen, dass er sich zu der Stellungnahme des Antragsgegners innerhalb eines Monats nach ihrem Zugang äußern kann. Ergibt sich aus der Stellungnahme des Antragsgegners, dass der Antragsteller seinen Schlichtungsantrag nicht ausreichend begründet oder erforderliche Unterlagen nicht vorgelegt hat oder dass Voraussetzungen für die Ablehnung der Schlichtung nach § 4 vorliegen, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller gleichzeitig darauf hin und fordert ihn auf, die Mängel zu beheben. Nach Ablauf der Frist legt die Geschäftsstelle den Vorgang dem Schlichter vor, sofern sich der Schlichtungsantrag nicht in sonstiger Weise erledigt hat.

## § 6 Verbindung von Schlichtungsverfahren

Der Schlichter kann mehrere Schlichtungsverfahren zu einem Verfahren verbinden, wenn die Schlichtungsverfahren dieselbe Streitfrage und denselben Antragsgegner betreffen.

## § 7 Schlichtungsvorschlag; Beendigung des Schlichtungsverfahrens

- (1) Hält der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sach- und Streitstandes für geboten, kann er die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern oder mit Hilfe der Geschäftsstelle Auskünfte bei einer Stelle in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder Vertragsstaat des Abkommens über den Euro-

päischen Wirtschaftsraum einholen, die für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig ist. Die eingegangenen Stellungnahmen und Auskünfte sind den Beteiligten jeweils zuzuleiten. Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nicht durch, es sei denn, der Beweis kann von den Beteiligten durch Vorlage von Urkunden angetreten werden.

- (2) Der Schlichter unterbreitet einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, durch den der Streit der Beteiligten unter Berücksichtigung der Rechtslage und der Gebote von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann. Der Schlichtungsvorschlag ist kurz und verständlich zu erläutern. Die Beteiligten sind darauf hinzuweisen, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet sind und dass das Recht, die Gerichte anzurufen, unberührt bleibt.
- (3) Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag innerhalb von sechs Wochen nach Zugang annehmen. Die Annahme erfolgt durch eine schriftliche Mitteilung an die Geschäftsstelle.
- (4) Nach Ablauf der Frist nach Absatz 3 teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mit. Kommt es nicht zu einer Einigung, ist die Mitteilung als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung zu bezeichnen; die Namen der Beteiligten sind anzugeben. Mit der Mitteilung ist das Schlichtungsverfahren beendet.

## § 8 Kosten des Verfahrens

- (1) Das Verfahren bei der Schlichtungsstelle ist für den Antragsteller kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.
- (2) Die Schlichtungsstelle erhebt von den Antragsgegnern eine Gebühr in Höhe von 200 Euro, es sei denn, die Schlichtung wird nach § 4 abgelehnt. Die Gebühr kann auf Antrag erlassen oder gemindert werden, wenn die Erhebung der Gebühr ganz oder teilweise unangemessen wäre.

(3) Absatz 2 gilt nicht für Antragsgegner, die an Schlichtungsverfahren bei einer privaten Stelle nach § 11 teilnehmen.

### **§ 9 Zusammenarbeit mit ausländischen Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung**

Die Schlichtungsstelle erteilt auf Antrag den Stellen, die in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig sind, für deren Verfahren Auskünfte über das in Deutschland geltende Recht.

### **§ 10 Bekanntmachung**

Die Bundesanstalt macht die Anschrift der Schlichtungsstelle und die Verfahrensregeln auf ihrer Internetseite und im Bundesanzeiger bekannt. Sie weist im Rahmen ihrer Beschwerdebearbeitung auf das Schlichtungsverfahren nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuches als Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitbeilegung hin.

### **§ 11 Übertragung auf private Stellen**

(1) Die Schlichtungsaufgabe nach § 342 Absatz 3 des Kapitalanlagegesetzbuches wird übertragen

1. auf den BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. für die Unternehmen, die diesem Verband angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, sowie für alle weiteren Unternehmen, die sich, ohne Mitglied dieses Verbandes zu sein, dem dortigen Schlichtungsverfahren angeschlossen haben, und
2. auf die Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V. für die Unternehmen, die diesem Verein angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, sowie für alle weiteren Unternehmen, die sich, ohne Mitglied dieses Vereins zu sein, dem dortigen Schlichtungsverfahren angeschlossen haben.

(2) Die in Absatz 1 bezeichneten Stellen müssen für die Wirksamkeit der Übertragung je eine Schlichtungsstelle einrichten und eine Verfahrensordnung beschließen. Die Schlichtungsstellen und ihre Verfahrensordnungen müssen den §§ 1 bis 7 und 8 Absatz 1 entsprechen, wobei

1. abweichend von § 1 Absatz 1 Satz 1 die Schlichter keine Bedienstete der Bundesanstalt sein müssen,
2. abweichend von § 2 die Bestellung und die Abberufung von Schlichtern der jeweiligen in Absatz 1 genannten Stelle obliegt und die Absicht der Bestellung nur der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. mitzuteilen ist,
3. abweichend von § 7 Absatz 3 auch ein Schlichtungsspruch vorgesehen werden kann, der für den Antragsgegner verbindlich ist; insoweit ist § 7 Absatz 2 Satz 3 nicht anzuwenden, und
4. die Schlichter in den letzten drei Jahren vor ihrer Bestellung nicht bei der Stelle oder bei einem Unternehmen beschäftigt gewesen sein dürfen, das dieser Stelle angehört oder das sich dem Schlichtungsverfahren der Stelle angeschlossen hat.

(3) Die in Absatz 1 genannten Stellen müssen die Verfahrensordnung ihrer Schlichtungsstelle vom Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz genehmigen lassen. Das Bundesministerium der Finanzen veröffentlicht diese Genehmigung mit der Verfahrensordnung im Bundesanzeiger. Mit der Einrichtung der Schlichtungsstelle sowie der Genehmigung und der Veröffentlichung der Verfahrensordnung im Bundesanzeiger wird die Übertragung nach Absatz 1 wirksam.

(4) Absatz 3 gilt entsprechend für jede Änderung der Verfahrensordnung.

- (5) Die Schlichtungsstellen haben eine Liste der an ihrem Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen zu führen und die Liste und Verfahrensordnung auf ihrer Internetseite zu veröffentlichen.
- (6) Die Schlichtungsstellen haben der Bundesanstalt auf Verlangen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen.
- (7) Die Bundesanstalt veröffentlicht auf ihrer Internetseite die aktuelle Anschrift der jeweiligen Schlichtungsstelle.

### **§ 12 Abgabe bei Unzuständigkeit**

Wird eine Schlichtung bei einer nach dieser Verordnung nicht zuständigen Schlichtungsstelle beantragt, gibt diese sie an die zuständige Schlichtungsstelle ab und informiert den Antragsteller darüber.

### **§ 13 Zuständigkeit bei grenzüberschreitenden Sachverhalten**

Soweit der Schlichtungsantrag einen grenzüberschreitenden Sachverhalt betrifft, können Verbraucher immer auch die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt anrufen, sofern nicht eine der Schlichtungsstellen der in § 11 Absatz 1 genannten Stellen angerufen werden kann.

### **§ 14 Übergangsregelung**

- (1) Die Bestellung der Schlichter durch die Bundesanstalt nach § 2 der Investmentschlichtungsstellenverordnung vom 28. Juni 2011 (BGBl. I S. 1299), die durch Artikel 2 Absatz 77 des Gesetzes vom 22. Dezember 2011 (BGBl. I S. 3044) geändert worden ist, gilt fort für die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt nach dieser Verordnung und bleibt bis zum 1. Juli 2014 wirksam.
- (2) Die Übertragung der Schlichtungsaufgabe auf den BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V., die nach § 10 der Investmentschlichtungsstellenverordnung wirksam geworden ist, bleibt wirksam. Die Übertragung nach Satz 1 erlischt, wenn

1. der BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. seine Verfahrensordnung nicht bis zum 21. Juli 2014 an die Vorgaben dieser Verordnung angepasst hat und
  2. die angepasste Verfahrensordnung nicht nach § 11 Absatz 3 genehmigt und bis zum 21. Juli 2014 im Bundesanzeiger veröffentlicht worden ist.
- (3) Sofern der Schlichtungsantrag eine Streitigkeit im Zusammenhang mit den Vorschriften des Investmentgesetzes betrifft und sich der zugrundeliegende Sachverhalt in der Zeit bis zum 21. Juli 2013 ereignet hat, unterbreitet der Schlichter einen Schlichtungsvorschlag auf der Grundlage der Vorschriften des Investmentgesetzes. Dasselbe gilt, wenn der Schlichtungsantrag nach dem 21. Juli 2013 gestellt wird, jedoch eine Streitigkeit betrifft, deren zugrunde liegender Sachverhalt sich nach dem 21. Juli 2013 ereignet hat und für den Antragsgegner gemäß den Übergangsvorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches weiterhin die Vorschriften des Investmentgesetzes anwendbar sind.
- (4) Für Streitigkeiten im Zusammenhang mit geschlossenen Publikums-AIF sind die Vorschriften dieser Verordnung mit Ausnahme von § 11 Absatz 2 und 3 Satz 1 und 2 erst ab dem 22. Juli 2014 anzuwenden.

### **§ 15 Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am 22. Juli 2013 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Investmentschlichtungsstellenverordnung vom 28. Juni 2011 (BGBl. I S. 1299), die durch Artikel 2 Absatz 77 des Gesetzes vom 22. Dezember 2011 (BGBl. I S. 3044) geändert worden ist, außer Kraft.

Bonn, den 16. Juli 2013

Die Präsidentin  
der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

König

Stand: November 2014

## Anhang 2 Überblick über andere Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche

Beschwerde/Schlichtungsstelle	Anschrift	Fon   Fax	Internet
Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt am Main	Fon 069 23881907 Fax 069 23881919	www.bundesbank.de
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR)	Schellingstraße 4 10785 Berlin	Fon 030 20211639 Fax 030 20211908	www.bvr.de
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB)	Lennéstraße 11 10785 Berlin	Fon 030 81922295 Fax 030 81922299	www.voeb.de
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V. (BdB)	Postfach 04 03 07 10062 Berlin	Fon 030 16633166 Fax 030 16633169	www.bdb.de
Kundenbeschwerdestelle beim Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V. (DSGV)	Charlottenstraße 47 10117 Berlin	Fon 030 202251510 Fax 030 202251515	www.dsgv.de
Kundenbeschwerdestelle beim Verband der Privaten Bausparkassen e.V.	Postfach 30 30 79 10730 Berlin	Fon 030 590091500 Fax 030 590091501	www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Versicherungsbundsmann e.V.	Postfach 08 06 32 10006 Berlin	Fon 030 20605820 Fax 030 20605858	www.versicherungsbundsmann.de
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	Postfach 06 02 22 10052 Berlin	Fon 01802 550444 Fax 030 20458931	www.pkv-ombudsmann.de
Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.	Postfach 64 02 22 10048 Berlin	Fon 030 25761690 Fax 030 25761691	www.ombudsstelle-gfonds.de
Ombudsstelle für Investmentfonds beim Bundesverband Investment und Asset Management e.V.	Unter den Linden 42 10117 Berlin	Fon 030 644904610 Fax 030 466904629	www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Ombudsstelle der Bundesvereinigung Kreditkauf und Servicing e.V. (BKS)	Marienstraße 15 10117 Berlin	Fon 030 20453415 Fax 030 20453969	www.bks-ev.de
Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD e.V.	Littenstraße 10 10179 Berlin	Fon 030 2757260 Fax 030 27572678	www.ombudsmann-immobilien.net
Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft	Neue Grünstraße 17/18 10179 Berlin	Fon 030 284441716 Fax 030 284441712	www.s-d-r.org

## Anhang 3 Abkürzungsverzeichnis

<b>ADR</b>	Richtlinie über Alternative Streitbeilegung, Alternative Dispute Resolution
<b>AGB</b>	Allgemeine Geschäftsbedingungen
<b>AS</b>	Außergerichtliche Streitschlichtungsstelle/n
<b>B2C</b>	business to consumer
<b>BaFin</b>	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
<b>BdB</b>	Bundesverband deutscher Banken e.V.
<b>BGB</b>	Bürgerliches Gesetzbuch
<b>BGBI</b>	Bundesgesetzblatt
<b>BKS</b>	Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing e.V.
<b>BMJV</b>	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
<b>BVI</b>	Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
<b>BVR</b>	Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.
<b>bzw.</b>	beziehungsweise
<b>C2B</b>	consumer to business
<b>CSSF</b>	Commission de Surveillance du Secteur Financier
<b>d.h.</b>	das heißt
<b>DSGV</b>	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.
<b>EG</b>	Europäische Gemeinschaft
<b>EGZPO</b>	Gesetz, betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung
<b>EU</b>	Europäische Union
<b>e.V.</b>	eingetragener Verein
<b>FinDAG</b>	Gesetz über die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
<b>FIN-NET</b>	Grenzüberschreitendes außergerichtliches Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum
<b>ggf.</b>	gegebenenfalls
<b>InvG</b>	Investmentgesetz
<b>InvSchlichtV</b>	Investmentschlichtungsstellenverordnung
<b>IVD</b>	Immobilienverband Deutschland e.V.
<b>KAGB</b>	Kapitalanlagegesetzbuch
<b>KASchlichtV</b>	Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung
<b>ODR</b>	Verordnung über Online-Streitbeilegung, Online Dispute Resolution
<b>OGAW</b>	Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren
<b>PKV</b>	Verband der Privaten Krankenversicherung e.V.
<b>S.</b>	Seite/Satz
<b>s-d-r</b>	Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft
<b>u.a.</b>	unter anderem/und andere
<b>VÖB</b>	Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V.
<b>z.B.</b>	zum Beispiel



### **Hinweis**

Der Tätigkeitsbericht wird aufgrund des § 1 Absatz 4 der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuches in der Fassung vom 16.07.2013 (BGBl. I Seite 2479) veröffentlicht. Er wird kostenpflichtig an Interessenten abgegeben.

### **Herausgeber**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Abteilung Verbraucher- und Anlegerschutz und besondere Rechtsfragen  
Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch  
Graurheindorfer Straße 108 | 53117 Bonn

Fon: +49(0)228 41 08-0

Fax: +49(0)228 4108-62299

Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

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

Bonn | November 2014

ISSN 2197-9081

### **Satz**

heimbüchel PR GmbH, Köln

### **Druck**

Druckkontor Emden DE GmbH & Co. KG

### **Fotos**

Titelfoto: Eschweiler/BaFin; Seite 2: Frank-Beer.com; Seite 6: Fineas/fotolia.com;

Seite 8: iStockphoto.com/aristotoo; Seite 10: Eschweiler/BaFin; Seite 12: Gina Sanders/fotolia.com;

Seite 18: Liv Friis Larsen/fotolia.com; Seite 20: unpict/fotolia.com

