

2016



Tätigkeitsbericht
der Verbraucherschlichtungsstelle bei der
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Um die Texte lesbar zu halten, werden die weibliche und männliche Form nicht gleichzeitig ausgewiesen, und es wird ausschließlich die Kurzform (männlich) verwendet. Es ist jedoch stets sowohl die weibliche als auch die männliche Form gemeint.

Inhaltsverzeichnis

I	Einleitung	6
II	Pflichtangaben gemäß § 4 VSBIInfoV	8
1	Statistische Angaben	8
2	Problemstellungen	8
3	Empfehlungen	8
4	Hinweise auf strukturelle Hindernisse	10
5	Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen	10
5.1	Austausch mit den deutschen Schlichtungsstellen	10
5.2	Zusammenarbeit europäischer Schlichtungsstellen	10
III	Zuständigkeit der Schlichtungsstelle	12
IV	Organisation der Schlichtungsstelle	14
1	Schlichter	14
2	Ansiedlung der Schlichtungsstelle mit Geschäftsstelle	14
3	Veröffentlichungen	15

V	Ablauf des Schlichtungsverfahrens	16
1	Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens	16
2	Eingang des schriftlichen Schlichtungsantrags und Prüfung der Zuständigkeit	17
3	Prüfung des Schlichtungsantrags	17
4	Stellungnahme des Unternehmens	17
5	Schlichtungsvorschlag	18
6	Abschluss der Schlichtung	18
7	Kosten der Schlichtung	18
■	Anhang	20
1	Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung (KASchlichtV)	20
2	Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV)	26
3	Überblick über die Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche	36
4	Abkürzungsverzeichnis	38

I

II

III

IV

V



I Einleitung

Der vorliegende Tätigkeitsbericht der behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle¹, die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) eingerichtet ist, berücksichtigt die neuen Vorgaben nach § 20 der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV)² und der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBInfoV)³.

Die neuen Vorgaben sind Teil der umfassenden Neuregelungen zur Streitschlichtung auf Grundlage der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative Dispute Resolution – ADR)⁴, die der deutsche Gesetzgeber Anfang 2016 u.a. mit dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)⁵ und Neuerungen im Unterlassungsklagengesetz

(UKlaG)⁶ umgesetzt hat. Mit vollständigem Inkrafttreten der FinSV zum 1. Februar 2017, die diese gesetzlichen Vorgaben konkretisiert, übernimmt die Schlichtungsstelle bei der BaFin zusätzliche Schlichtungsaufgaben für alle Streitigkeiten, die nicht von den anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstellen wahrgenommen werden. Dies umfasst Streitigkeiten aus der Anwendung von Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen, die zwischen Verbrauchern und nach dem Kreditwesengesetz (KWG) beaufsichtigten Unternehmen abgeschlossen worden sind und die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 des KWG oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des KWG betreffen.

Als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle hat die BaFin jährlich einen Tätigkeitsbericht zu erstellen und bis zum 1. Februar des Folgejahres zu veröffentlichen. Der Tätigkeitsbericht muss insbesondere statistische Angaben zu den Schlichtungsanträgen und -verfahren sowie Angaben zu den Problemstellungen enthalten, die systematisch bedingt sind oder signifikant

1 Vgl. Anhang 3 „Überblick über die Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche“, S. 36.

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 Richtlinie 2013/11/EU.

5 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19.2.2016, BGBl. 2016 Teil I Nr. 9, Seite 254.

6 Unterlassungsklagengesetz vom 27.8.2002, BGBl. 2002 Teil I Nr. 62, Seite 3422.

häufig auftreten. Zudem soll der Tätigkeitsbericht Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten enthalten, sofern hierzu Erkenntnisse vorliegen. Schließlich soll der Bericht Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung auch grenzüberschreitender Streitigkeiten geben und Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen machen. Diese Pflichtangaben finden Sie in Kapitel II (Pflichtangaben gemäß § 4 VSBIInfoV).

Der Tätigkeitsbericht für das Jahr 2016 steht nicht nur aufgrund der neuen inhaltlichen Informationspflichten im Zeichen der geänderten Rechtslage. Vielmehr bestätigt der Blick auf die statistischen Angaben in diesem Bericht, dass aus den neuen rechtlichen Rahmenbedingungen und den damit verbundenen neuen Zuständigkeiten ein Anstieg der Schlichtungsverfahren bei der BaFin resultiert.

I

II

III

IV

V

Anhang



II Pflichtangaben gemäß § 4 VSBInfoV

1 Statistische Angaben

Im Jahr 2016 wurden 149 Eingaben an die Schlichtungsstelle herangetragen (siehe Tabelle „Statistische Angaben zu den Anträgen auf Schlichtung“, Seite 9). Davon waren 129 Schlichtungsanträge, wobei der größte Teil dieser Anträge Wertpapier- und Bankgeschäfte betraf (insgesamt 87). Ein Großteil der Eingaben wurde an andere Schlichtungsstellen weitergeleitet, oder der Absender wurde auf die entsprechend zuständige Stelle hingewiesen. In zehn Fällen war keine Weiterleitung an eine andere Stelle möglich. Eine Schlichtung kam in diesen Fällen nicht in Betracht.

2016 betrafen 16 Fälle (12,4 %) grenzüberschreitende Streitigkeiten, wobei die meisten dieser Streitigkeiten über das Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen FIN-NET⁷ an die Schlichtungsstelle bei der BaFin weitergeleitet wurden.

2 Problemstellungen

Die Schlichtungsstelle hat im Berichtszeitraum keine systematisch bedingten oder signifikant häufig auftretenden Problemstellungen im Sinne des § 4 Absatz 1 Nr. 2 VSBInfoV ausgemacht.

3 Empfehlungen

Da die Schlichtungsstelle im Berichtszeitraum keine häufig auftretenden Problemstellungen festgestellt hat, spricht sie keine Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Schwierigkeiten aus.

⁷ Vgl. Kapitel II 5.2.

Tabelle Statistische Angaben zu den Anträgen auf Schlichtung⁸

Eingänge insgesamt	149
davon	
Anfragen (ohne Schlichtungsbezug)	20
Eingaben/Beschwerden	129
davon 2016 abgeschlossen	110
untergliedert nach	
Buchstabe a)* Gegenstand, auf den sich die Anträge hauptsächlich beziehen:	
1 = Bankgeschäfte	40
2 = Versicherungsgeschäfte	24
3 = Finanzdienstleistungen	1
4 = Zahlungsdienstleistungen	7
5 = Wertpapiergeschäfte	47
6 = Vermittlungsgeschäfte	4
7 = Sonstige	6
Buchstabe b)* Grund der Ablehnung nach § 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	10
3. wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist anhängig	1
4. es handelt sich um 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	1
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	-
6. die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	2
7. Streitigkeit ist durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt worden	1
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	-
Buchstabe c)* durchschnittliche Dauer der Verfahren (i. S. d. § 9 Absatz 1 FinSV)	21,7 Tage
Buchstabe d)* Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben, soweit bekannt	unbekannt
Buchstabe e)* Anteil der grenzüberschreitenden Streitigkeiten, soweit bekannt	12,4 %

⁸ Der Ablauf des Schlichtungsverfahrens der BaFin-Schlichtungsstelle wird in Kapitel V, Seite 16 ff. dargestellt.

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

4 Hinweise auf strukturelle Hindernisse

In einigen Streitfällen haben die betroffenen Unternehmen ihre Bereitschaft zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren entweder ausdrücklich abgelehnt oder auf Schreiben der Schlichtungsstelle nicht reagiert und damit eine ordnungsgemäße Durchführung eines Schlichtungsverfahrens verhindert. Nach Auffassung der Schlichtungsstelle in Abstimmung mit der Trägerin (BaFin) befreit dies aber die betreffenden Unternehmen nicht von der Entrichtung der Verfahrensgebühr in Höhe von 200 € gemäß § 8 Absatz 2 Kapitalanlagenschlichtungsstellenverordnung (KASchlichtV) bzw. § 10 Absatz 2 FinSV.

5 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

5.1 Austausch mit den deutschen Schlichtungsstellen

Seit 2012 lädt die BaFin einmal im Jahr die Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche zum Informations- und Meinungsaustausch ein. Am 8. September 2016 trafen sich zahlreiche Schlichter und Vertreter der Ombuds- und Beschwerdestellen bei der BaFin in Bonn.

Ziele dieser Treffen sind der fachliche Austausch und die Förderung der Zusammenarbeit der nationalen Schlichtungsstellen. In den zurückliegenden Jahren wurden die Treffen zur intensiven Vorbereitung der Schlichtungsstellen auf die neuen gesetzlichen Vorgaben im Rahmen der Umsetzung europäischer Vorgaben zur Streitschlichtung genutzt.

Seit 2015 nehmen stets auch Vertreter des Bundesamtes für Justiz an den Veranstaltungen teil.

5.2 Zusammenarbeit europäischer Schlichtungsstellen

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist seit 2012 Mitglied im Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET)⁹ bei der Europäischen Kommission.

Zu diesem europäischen Netzwerk haben sich die nationalen Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums auf freiwilliger Basis zusammengeschlossen.

Verbraucher erhalten durch die Zusammenarbeit der Schlichtungsstellen unter dem Dach von FIN-NET Zugang zu außergerichtlichen Schlichtungsverfahren in grenzüberschreitenden Streitfällen. Ist ein Verbraucher in seinem Land in Streitigkeiten mit einem Finanzdienstleister aus einem anderen Land verwickelt, stellen die FIN-NET-Mitglieder den Kontakt zur zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsstelle her und geben den Schlichtungsantrag an die zuständige Stelle weiter. Das Netzwerk wurde auf Initiative der Europäischen Kommission 2001 geschaffen.

In regelmäßigen Abständen treffen sich die Mitglieder des FIN-NET, um Erfahrungen auszutauschen und Auslegungsfragen zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen zu erörtern. Im Jahr 2016 fanden zwei Plenarsitzungen statt, eine bei der EU-Kommission in Brüssel und eine in Berlin (siehe Infokasten Seite 11).

⁹ Die Webseite des FIN-NET ist unter http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_de.htm abrufbar.

Plenarsitzung 2016 in Berlin



Am 29. und 30. September 2016 trafen sich die Mitglieder des Netzwerks FIN-NET¹⁰ erstmals in Deutschland zu einer Plenarsitzung. Die Sitzung wurde von der Schlichtungsstelle bei der BaFin zusammen mit allen anderen nationalen Mitgliedern im FIN-NET und mit Unterstützung des Bundesministeriums der Finanzen (BMF) in Berlin organisiert.

BaFin-Präsident Felix Hufeld unterstrich in seinem Eröffnungsvortrag die Bedeutung der Schlichtung für den Verbraucherschutz und lobte die hervorragenden Dienste des Schlichtungsnetzwerks. Es biete Verbrauchern bei der oft schwierigen Suche nach der richtigen Schlichtungsstelle bei grenzüberstreichenden Streitigkeiten schnelle und unbürokratische Unterstützung.

Ein wichtiges Thema der Plenarsitzung war die Frage, wie man das Netzwerk präsenanter machen kann, damit möglichst viele Verbraucher frühzeitig von den Leistungen des FIN-NET erfahren.

Die Schlichtungsstelle der BaFin beobachtet zudem das international tätige Schlichternetzwerk INFO-Network¹¹ und prüft eine Mitgliedschaft.

¹⁰ Die Mitglieder des FIN-NET sind unter http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_de.htm abrufbar.

¹¹ www.networkfso.org



III

Zuständigkeit der Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Nrn. 6 und 7 des UKlaG zuständig. Das bedeutet, dass die Schlichtungsstelle bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs (KAGB) angerufen wird, wenn an der Streitigkeit Verbraucher beteiligt sind. Sie kann auch 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 des KWG oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des KWG betreffen.

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist als Auffangschlichtungsstelle der genannten Finanzdienstleistungen konzipiert, sie ist also nur zuständig für alle Schlichtungen von Streitigkeiten, die nicht von den anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstellen wahrgenommen werden. Das Bundesamt für Justiz, die Anerkennungsbehörde, veröffentlicht regelmäßig eine Liste der anerkannten Verbrauchersch-

lichtungsstellen auf seiner Website.¹² Für die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle müssen die Schlichtungsstellen und ihre Träger die gesetzlichen Vorgaben nach dem VSBG bzw. des 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 Verbraucherschlichtungsstelle¹³ zuständig, das Zentrum für Schlichtung in Kehl¹⁴.

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.

12 Unter www.bundesjustizamt.de >> Themen >> Bürgerdienste >> Verbraucherschutz >> Liste qualifizierter Einrichtungen abrufbar.

13 § 4 Absatz 2 Satz 2 und 3 VSBG.

14 www.verbraucher-schlichter.de

III

IV

V

Anhang



IV

Organisation der Schlichtungsstelle

1 Schlichter

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist mit zwei Schlichtern besetzt. Entsprechend den Vorgaben der Schlichtungsstellenverordnung wurden zum 1. Juli 2014

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.



BaFin-Schlichter

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 angesiedelt. 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)228-41 08-0

Fax: +49(0)228-41 08-6 22 99

E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

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

3 Veröffentlichungen

Zur außergerichtlichen Streitschlichtung hat die BaFin eine Informations-Broschüre veröffentlicht. Sie ist über die BaFin-Webseite¹⁵ abrufbar und wird auf Anfrage kostenlos versandt.

Darüber hinaus hat die BaFin auf ihrer Webseite Antworten auf häufig gestellte Fragen im Zusammenhang mit der Schlichtung zusammengestellt.¹⁶

15 Unter www.bafin.de » Startseite » Publikation & Daten » BaFin-Broschüren abrufbar.

16 Unter www.bafin.de » Startseite » Verbraucher » Beschwerden & Ansprechpartner » Ansprechpartner auf einen Blick » Schlichtungsstelle abrufbar.



V Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Das Schlichtungsverfahren¹⁷ vor der Schlichtungsstelle bei der BaFin wird in deutscher Sprache durchgeführt und dauert durchschnittlich 60 Tage. Ein Schlichtungsverfahren läuft regelmäßig wie folgt ab (siehe auch Grafik „Ablauf des Schlichtungsverfahrens bei der BaFin“, Seite 19):

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 Homepage der

BaFin zur Verfügung gestellte Formular verwenden.¹⁸

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 anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
- 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

¹⁷ Zum Ablauf des Schlichtungsverfahrens gemäß der alten Rechtsgrundlage vgl. Tätigkeitsbericht 2015, Seite 12.

¹⁸ www.bafin.de » Startseite » Verbraucher » Beschwerden & Ansprechpartner » Ansprechpartner auf einen Blick » Schlichtungsstelle » Anlagen.

— 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 Eingang des schriftlichen Schlichtungsantrags und Prüfung der Zuständigkeit

Zunächst überprüft die Schlichtungsstelle, 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 prüft sie den Antrag auf Vollständigkeit im Hinblick auf die erforderlichen Angaben bzw. Unterlagen. 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 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 hat¹⁹.

4 Stellungnahme des Unternehmens

Bei zulässigen Eingaben erhält der jeweilige Antragsgegner die Gelegenheit, zu dem Sachvortrag des Verbrauchers innerhalb eines Monats Stellung zu nehmen. Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller anschließend 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.

¹⁹ Vgl. Tabelle „Statistische Angaben zu den Anträgen auf Schlichtung“, Seite 9.

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.

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.

6 Abschluss der Schlichtung

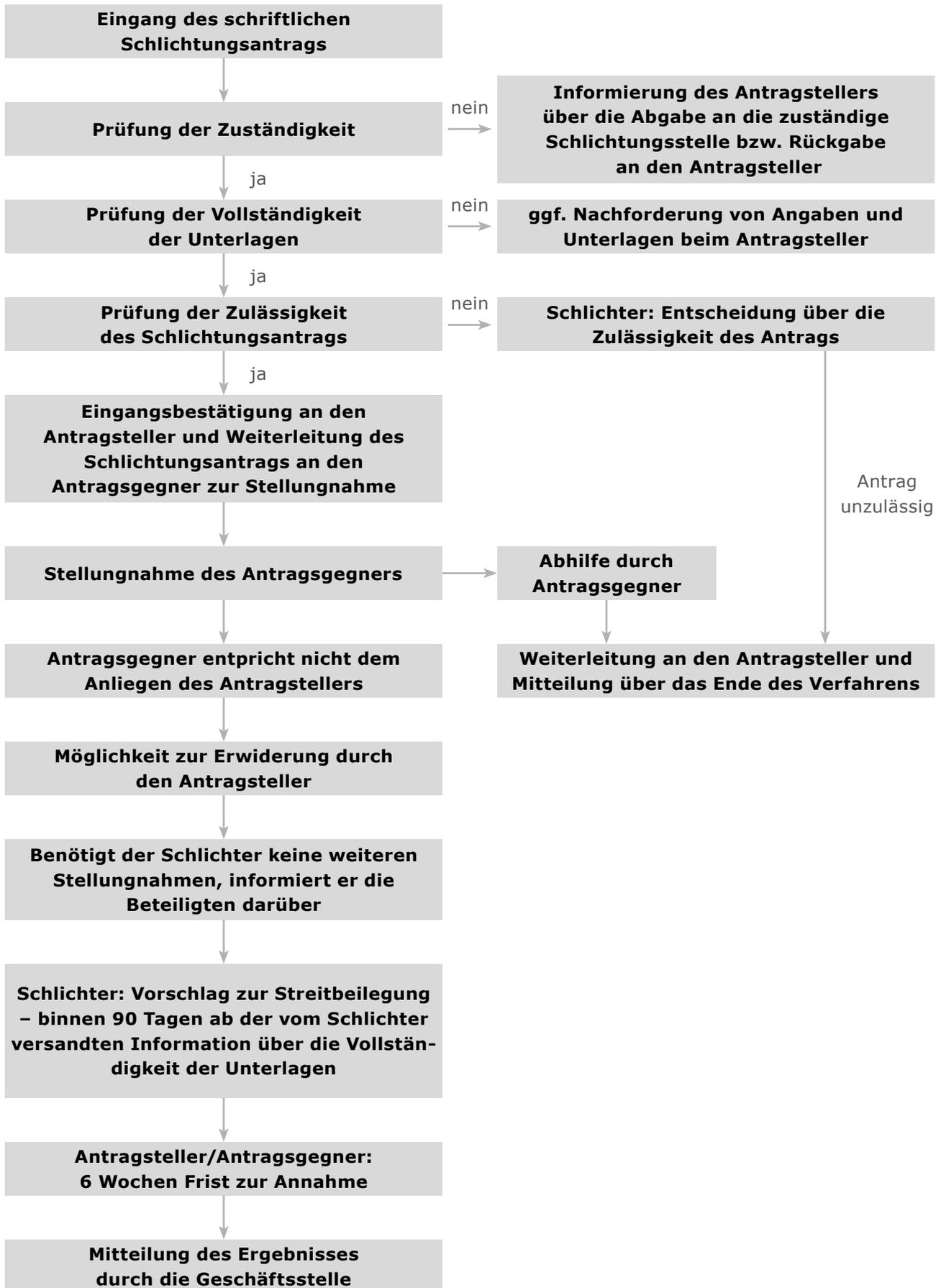
Die Schlichtungsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der Frist zur Annahme eines möglichen Schlichtungsvorschlags das Ergebnis mit.

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

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 Schlichtungsstelle erhebt von den am Verfahren beteiligten Unternehmen grundsätzlich eine Gebühr von 200 € (s. § 10 FinSV).

Grafik Ablauf des Schlichtungsverfahrens bei der BaFin



■ 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 Geschäftsver-

teilung 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 unterrichten. 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 Europäischen 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 Un-

ternehmen, 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 *

* Präsident der BaFin ist seit März 2015 Felix Hufeld.

2 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 Kapitalanlagegesetzbuches 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 gegen über 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 vorliegen.

§ 9 Schlichtungsvorschlag

- (1) Der Schlichter hat den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen, 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 beteiligen. 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 innerhalb 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 Widerrufsgründe innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Aufforderung zu beseitigen.
- (2) Das Bundesamt für Justiz hat die Anerkennung zu widerrufen, wenn der Träger die Widerrufsgründe 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 veröffentlichen 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 bekanntge-

wordenen 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 Kapitalanlage-

schlichtungsstellenverordnung 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

3 Überblick über die Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche

Beschwerde/Schlichtungsstelle	Postanschrift	Fon Fax	Internet
Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt am Main	Fon 069 23 88 19 07 Fax 069 23 88 19 19	www.bundesbank.de
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	www.bvr.de
Kundenbeschwerdestelle 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	www.voeb.de
Kundenbeschwerdestelle 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	www.bdb.de www.bankenverband.de
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	www.dsgv.de
Kundenbeschwerdestelle beim Verband der Privaten Bausparkassen e.V.	Postfach 30 30 79 10730 Berlin	Fon 030 5 90 09 15 00 Fax 030 5 90 09 15 01	www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Versicherungsombudsmann e.V.	Postfach 08 06 32 10006 Berlin	Fon 0800 3 69 60 00 Fax 0800 3 69 90 00	www.versicherungsombudsmann.de
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	Postfach 06 02 22 10052 Berlin	Fon 0800 2 55 04 44 Fax 030 20 45 89 31	www.pkv-ombudsmann.de
Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.	Postfach 64 02 22 10048 Berlin	Fon 030 25 76 16 90 Fax 030 25 76 16 91	www.ombudsstelle-gfonds.de www.ombudsstelle-geschlossene-fonds.de
Ombudsstelle für Investmentfonds beim Bundesverband Investment und Asset Management e.V.	Unter den Linden 42 10117 Berlin	Fon 030 6 44 90 46 0 Fax 030 6 44 90 46 29	www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Beschwerde/Schlichtungsstelle	Postanschrift	Fon Fax	Internet
Ombudsmann der Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing e.V. (BKS)	Marienstraße 15 10117 Berlin	Fon 030 20 45 34 15 Fax 030 20 45 39 69	www.bks-ev.de
Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V.	Littenstraße 10 10179 Berlin	Fon 030 27 57 26 0 Fax 030 27 57 26 78	www.ombudsmann-immobilien.net
Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft	Neue Grünstraße 17/18 10179 Berlin	Fon 030 2 84 44 17 16 Fax 030 2 84 44 17 12	www.s-d-r.org www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de

Eine Auflistung aller **aktuell anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen** finden Sie auf der Webseite des Bundesamtes für Justiz (BfJ) unter www.bundesjustizamt.de >> Themen >> Bürgerdienste >> Verbraucherschutz >> Liste qualifizierter Einrichtungen.

Stand: 31.12.2016

4 Abkürzungsverzeichnis

ADR	Alternative Dispute Resolution = Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BdB	Bundesverband deutscher Banken e.V.
BfJ	Bundesamt für Justiz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BKS	Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing e.V.
BMF	Bundesministerium der Finanzen
BVI	Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
bzw.	beziehungsweise
d.h.	das heißt
DSGV	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.
EU	Europäische Union
e.V.	eingetragener Verein
FINDAG	Gesetz über die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
FIN-NET	Grenzüberschreitendes außergerichtliches Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum
FinSV	Finanzschlichtungsstellenverordnung
i.S.d.	im Sinne des
i.V.m.	in Verbindung mit
IVD	Immobilienverband Deutschland e.V.
KAGB	Kapitalanlagegesetzbuch
KASchlichtV	Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung
KWG	Kreditwesengesetz
Nr.	Nummer
PKV	Verband der privaten Krankenversicherungen
S.	Seite
s.	siehe
s-d-r	Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft
u.a.	unter anderem/und andere
UKlaG	Unterlassungsklagengesetz
VÖB	Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V.
VSBInfoV	Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
z.B.	zum Beispiel
EGZPO	Gesetz betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung

**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.

Herausgeber

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Gruppe Kommunikation
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

Fon: +49(0)228 4108-0
Internet: www.bafin.de
E-Mail: poststelle@bafin.de

Bonn | Januar 2017
ISSN 2197-9081

Satz

MUMBECK – Agentur für Werbung GmbH,
Wuppertal

Druck

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
(BaFin), Bonn

Fotos

Titelfoto: © Flexmedia /fotolia.com
Seite 6: © Ute Grabowsky/photothek.net
Seite 8: © vege /fotolia.com
Seite 12: © vege /fotolia.com
Seite 14: © Eschweiler /BaFin
Seite 16: © sebra /fotolia.com
Impressum: © Flexmedia /fotolia.com

