

2023

Tätigkeitsbericht

der Verbraucherschlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht



BaFin

Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht

Tätigkeitsbericht 2023

der Verbraucherschlichtungsstelle bei der
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht



Inhaltsverzeichnis

I. Einleitung	5
<hr/>	
II. Pflichtangaben gemäß § 4 VSBIInfoV	7
<hr/>	
1 Statistische Angaben	8
<hr/>	
2 Problemstellungen	11
<hr/>	
3 Empfehlungen	11
<hr/>	
4 Hinweise auf strukturelle Hindernisse	11
<hr/>	
5 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen	11
<hr/>	
5.1 Austausch mit den deutschen Schlichtungsstellen	11
5.2 Zusammenarbeit europäischer Schlichtungsstellen	11
<hr/>	
III. Zuständigkeit der Schlichtungsstelle	12
<hr/>	
IV. Organisation der Schlichtungsstelle	14
<hr/>	
1 Schlichter/Schlichterin	15
<hr/>	
2 Ansiedlung der Schlichtungsstelle mit Geschäftsstelle	15
<hr/>	
3 Veröffentlichungen	15
<hr/>	

V. Ablauf des Schlichtungsverfahrens	16
1 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens	17
2 Eingang des schriftlichen Schlichtungsantrags und Prüfung der Zuständigkeit	18
3 Prüfung des Schlichtungsantrags	18
4 Stellungnahme des Unternehmens	18
5 Schlichtungsvorschlag	18
6 Abschluss der Schlichtung	19
7 Kosten der Schlichtung	19
VI. Anhang	20
1 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV)	21
2 Überblick über die Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche	28
3 Abkürzungsverzeichnis	29

I

Einleitung





Für die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) war das Jahr 2023 mit einem deutlichen Anstieg an Eingaben (Anträge und Anfragen) verbunden. Es wurden ähnlich viele Streitigkeiten an die Schlichtenden herangetragen wie im bisherigen Rekordjahr 2021. Damit setzt sich der langfristige Aufwärtstrend fort, wonach die BaFin kontinuierlich steigende Eingabezahlen zu verzeichnen hat.

Digitale Dienstleistungen von Banken und Finanzdienstleistern stehen dabei immer mehr im Fokus: Verbraucherinnen und Verbraucher nutzen verstärkt die Möglichkeit, ihre Streitigkeiten auf diesem Gebiet kostenfrei außergerichtlich beilegen zu lassen. Die zunehmende

Digitalisierung von Produkten und Dienstleistungen führt auch zu einem spürbaren Anstieg von grenzüberschreitenden Konflikten: während es vor zehn Jahren nur wenige „internationale“ Eingaben gab, sind es inzwischen rund 15 Prozent.

Die Digitalisierung war auch ursächlich für zahlreiche Betrugsfälle, die an die Schlichtungsstelle der BaFin herangetragen wurden. Bei Betrugsfällen sind ihre Schlichtungsmöglichkeiten allerdings sehr begrenzt. Das liegt unter anderem daran, dass Betrügerinnen und Betrüger häufig anonym agieren und im Ausland sitzen. Aufgrund ihrer Funktion als Auffangschlichtungsstelle, waren die Eingaben bei der BaFin inhaltlich sehr heterogen.

II

Pflichtangaben gemäß § 4 VSBIInfoV



1 Statistische Angaben

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin erhielt im Jahr 2023 460 Anträge von Verbraucherinnen und Verbrauchern (siehe Tabelle „Statistische Angaben zu den Eingaben in der Verbraucherschlichtungsstelle“, [Seite 9](#)). Darüber hinaus gingen bei ihr zahlreiche Anfragen ein. Diese bezogen sich beispielsweise auf Zuständigkeiten und Informationen zu Verfahren, Zahlen und Daten.

Die Mehrheit der 2023 eingereichten Eingaben betraf Wertpapiergeschäfte (181), Bankgeschäfte (123) und Zahlungsdienstleistungen (89). Unter den insgesamt 430 abschließend bearbeiteten Anträgen (davon 40, die bereits 2022 eingegangen waren) gab es 269, für die die Schlichtungsstelle bei der BaFin nicht zuständig war. Die Mehrheit dieser Vorgänge konnte sie – entsprechend den Vorgaben der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) – an die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen weiterleiten.

Die Schlichtungsstelle wirkt während des gesamten Schlichtungsverfahrens auf eine einvernehmliche Lösung der Streitigkeiten hin. Dabei strebt sie eine angemessene Streitbeilegung an, noch bevor es zu einem Schlichtungsvorschlag kommt. Im Mittelpunkt steht der Ausgleich der streitenden Parteien, um ihre oft auf Dauer angelegten Vertragsbeziehungen harmonisch fortzuführen. Wenn sich die Parteien einig werden, kommt es zu einem Verfahrensabschluss ohne Schlichtungsvorschlag. Statistisch erfasst wird er dann als Ablehnung der (weiteren) Durchführung des Schlichtungsverfahrens aufgrund erfolgten Vergleichs bzw. in sonstiger Weise.

In 69 Fällen handelte es sich um grenzüberschreitende Streitigkeiten. Mehrheitlich ging es dabei um Probleme zwischen in Deutschland lebenden Verbraucherinnen bzw. Verbrauchern und Unternehmen, die außerhalb des Landes ansässig sind. In der Regel verwies die BaFin-Schlichtungsstelle an die im jeweiligen Land zuständige Schlichtungsstelle, die zumeist Mitglied im europäischen Netzwerk der Schlichtungsstellen ([FIN-NET](#)) ist (siehe dazu auch [Seite 11](#)). In geeigneten Fällen sensibilisierte sie die Absenderinnen und Absender dafür, die Online-Streitschlichtungsplattform der Europäischen Kommission ([OS-Plattform](#)) zu nutzen. Diese bietet einen hilfreichen Übersetzungsservice, mit dem Eingaben online in der jeweiligen Muttersprache erfasst und nach Bedarf übersetzt und weitergeleitet werden können. Das Angebot ist auch für Verbraucherinnen und Verbraucher aus dem Ausland interessant, die in Deutschland ein Schlichtungsverfahren bei Finanzdienstleistungen anstreben. Schlichtungsverfahren werden gemäß der FinSV dort nur in deutscher Sprache geführt.

Die Schlichtungsstelle kann nicht in jedem Streitfall einen Vorschlag zur angemessenen Streitbeilegung unterbreiten. Der Grund sind ihre eingeschränkten Möglichkeiten beispielsweise bei der Beweisführung. Mangels Zeugen- und Parteivernehmung enden daher zahlreiche Verfahren mit einer Ablehnung der (weiteren) Durchführung des Schlichtungsverfahrens, da sich der Sachverhalt nicht hinreichend aufklären lässt. Auch eine ungeklärte Rechtslage kann zu einer entsprechenden Verfahrensbeendigung führen.

Tabelle 1: Statistische Angaben zu den Eingaben in der Verbraucherschlichtungsstelle¹

	Anzahl
Zahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)	460
davon	
1 = Bankgeschäfte	123
2 = Versicherungsgeschäfte	33
3 = Finanzdienstleistungen	13
4 = Zahlungsdienstleistungen	89
5 = Wertpapiergeschäfte	181
6 = Vermittlungsgeschäfte	3
7 = Sonstige	18
Zahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)	430
Zahl der nach § 6 Absatz 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge (insgesamt), bezogen auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge	412
davon	
1. es wurde kein ausreichender Antrag gestellt,	71
2. die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig (insgesamt),	269
davon Anträge, die nach § 24 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abgegeben/weitergeleitet wurden,	135
3. wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig,	3
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 - 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden,	-
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,	1
6. die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden,	-
7. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, wurden zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet und die Klage ist noch rechtshängig,	-
8. die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt,	51
davon Anerkenntnis oder Erfüllung durch Antragsgegner (auch wenn letztendlich eine Ablehnung nicht erfolgt ist)	-
9. die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt,	-
10. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt,	2
11. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.	15

¹ Der Ablauf des Schlichtungsverfahrens der Schlichtungsstelle bei der BaFin wird in Kapitel V, Seite 19 dargestellt. Die Tabelle enthält die statistischen Angaben zu Anträgen auf Schlichtung im Sinne des § 4 Absatz 1 Nr. 1 Buchstaben a) bis f) der VSInfoV.

	Anzahl
Zahl der Verfahren, in denen die Parteien sich geeinigt haben	51
davon	
1. Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	-
2. <i>optional:</i> Anerkenntnis oder Erfüllung durch den Antragsgegner und Antrag wurde deswegen nicht wegen § 6 Absatz 1 Nr. 7 FinSV abgelehnt	-
3. <i>optional:</i> Sonstige Einigung der Parteien vor Ergehen eines Schlichtungsvorschlags, zum Beispiel durch Vergleich oder Ähnliches	51
Zahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (insgesamt), bezogen auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge	18
davon	
1. die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen	9
2. der Antragssteller bzw. die Antragsstellerin hat seinen bzw. ihren Antrag zurückgenommen (§ 7 Absatz 2 FinSV)	9
Durchschnittliche Dauer der Verfahren	
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags in Tagen (§ 9 Absatz 1 FinSV)	35,75
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens in Tagen (Mitteilung nach § 9 Absatz 3 S. 5 FinSV)	41,41
Zahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt), bezogen auf alle Fälle einer Einigung	k. A.
Zahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	k. A.
Zahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt), bezogen auf die im Berichtsjahr eingegangenen Anträge	69

2 Problemstellungen

Im Berichtszeitraum 2023 hat die Schlichtungsstelle keine Problemstellungen ausgemacht, die systematisch bedingt oder signifikant häufig im Sinne des § 4 Absatz 1 Nr. 2 der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBIInfoV) auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens boten.

3 Empfehlungen

Aus Sicht der Schlichtungsstelle bei der BaFin ist es sinnvoll, dass Antragstellerinnen und Antragssteller vor Einleitung eines Schlichtungsverfahrens ihren Anspruch zunächst gegenüber dem Unternehmen geltend machen müssen, um so den Streit gegebenenfalls direkt einvernehmlich beilegen zu können.

4 Hinweise auf strukturelle Hindernisse

Der BaFin-Schlichtungsstelle liegen keine Hinweise auf strukturelle Hindernisse vor.

5 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

5.1 Austausch mit den deutschen Schlichtungsstellen

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin steht im ständigen Erfahrungsaustausch mit weiteren nationalen Verbraucherschlichtungsstellen, insbesondere aus dem Finanzbereich. Dabei geht es unter anderem darum, wie Zuständigkeiten abzugrenzen und Anträge unbürokratisch weiterzuleiten sind. Ein weiteres Thema: die Weiterentwicklung der Verbraucherschlichtung auf deutscher und europäischer Ebene.

5.2 Zusammenarbeit europäischer Schlichtungsstellen

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist seit 2012 Mitglied im FIN-NET bei der Europäischen Kommission.

Zu diesem europäischen Netzwerk haben sich inzwischen 62 nationale Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) auf freiwilliger Basis zusammengeschlossen. Sie alle erfüllen die Vorgaben der [Richtlinie](#) über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative Dispute Resolution – ADR) zu Unabhängigkeit und Transparenz der Schlichtungsverfahren.

Durch die Zusammenarbeit der Schlichtungsstellen unter dem Dach von FIN-NET erhalten Verbraucherinnen und Verbraucher einen erleichterten Zugang zu außergerichtlichen Schlichtungsverfahren in grenzüberschreitenden Streitfällen. Ist ein Verbraucher in seinem Land in Streitigkeiten mit einem Finanzdienstleister aus einem anderen Land verwickelt, dann stellen die FIN-NET-Mitglieder den Kontakt zu der zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsstelle her bzw. geben den Schlichtungsantrag an die zuständige Stelle weiter.

Die Mitglieder des Netzwerks treffen sich in regelmäßigen Abständen, um Erfahrungen auszutauschen und Auslegungsfragen zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen zur Schlichtung und zu Verbraucherschutzregelungen im Finanzsektor zu erörtern. Im Jahr 2023 fanden zwei Konferenzen statt, am 11. Mai und am 16. November in Brüssel.

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist seit 2017 zudem Mitglied des internationalen Netzwerkes der Schlichtungsstellen im Finanzsektor (International Network of Financial Ombudsman Schemes – [INFO-Network](#)). Erstmals seit Beginn der Corona-Pandemie fand in 2023 wieder eine Veranstaltung in Präsenz statt, im Herbst in Kuala Lumpur (Malaysia).

III

Zuständigkeit der Schlichtungsstelle



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

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist als Auffangschlichtungsstelle der genannten Finanzdienstleistungen konzipiert. Sie ist also nur zuständig für alle Streitigkeiten, die nicht von den anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstellen wahrgenommen werden. Das Bundesamt für Justiz, die Anerkennungsbehörde, veröffentlicht regelmäßig eine Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen auf seiner [Website](#). Für die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle müssen

die Schlichtungsstellen und ihre Träger die gesetzlichen Vorgaben nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) bzw. dem UKlaG und der FinSV erfüllen. Für Streitigkeiten, die nicht in die Zuständigkeit der privaten und behördlichen Schlichtungsstellen nach § 14 Absatz 1 UKlaG fallen, ist die Universalschlichtungsstelle des Bundes beim Zentrum für Schlichtung e.V. in Kehl zuständig.

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin kann von den Beteiligten an Streitigkeiten mit Bezug zu den oben genannten Sachverhalten angerufen werden, also auch von den Unternehmen. Allerdings muss ein Verbraucher bzw. eine Verbraucherin an dem Streit beteiligt sein. Er bzw. sie muss weder in Deutschland noch in der Europäischen Union seinen bzw. ihren Wohnsitz haben.

IV

The background is a solid red color. Overlaid on this are several thin, white, wavy lines that originate from the top left and flow towards the right, creating a sense of movement and depth. The lines are curved and layered, resembling a stylized wave or a series of overlapping paths.

Organisation der Schlichtungsstelle



1 Schlichter/Schlichterin

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist mit einer Schlichterin und einem Schlichter besetzt. Entsprechend den Vorgaben der §§ 1 und 2 der FinSV wurden zum 1. Juli 2023

Dörte Schmidt-Ebeling und
Arne Heinrich Huneke

für die Dauer von drei weiteren Jahren wiederbestellt.
Sie vertreten sich im Bedarfsfall gegenseitig.

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

2 Ansiedlung der Schlichtungsstelle mit Geschäftsstelle

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

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

Schlichtungsstelle bei der
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

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

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

E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

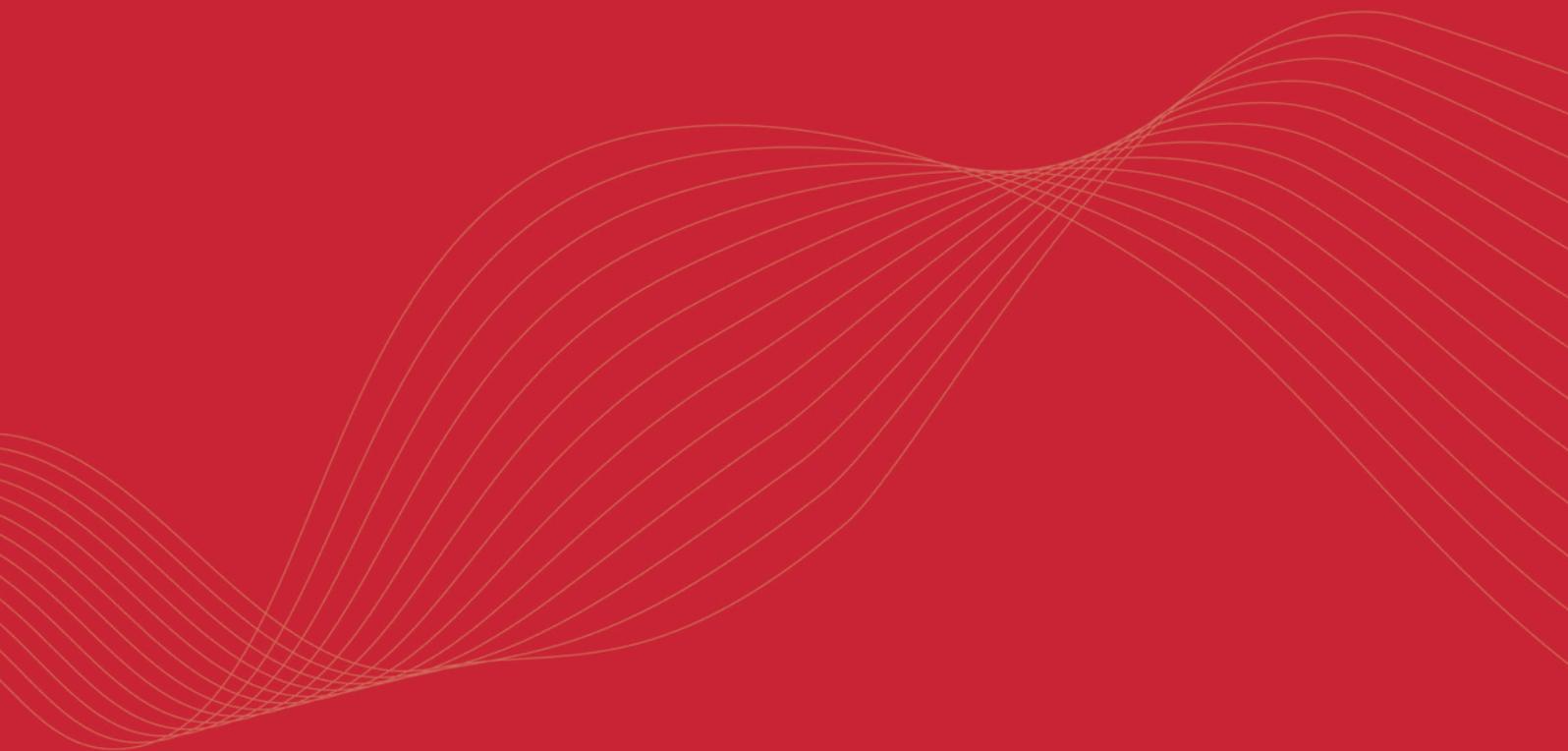
Die Schlichterin, der Schlichter und die Beschäftigten der Geschäftsstelle sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

3 Veröffentlichungen

Zur außergerichtlichen Streitschlichtung hat die BaFin die über ihre Website abrufbare Informations-Broschüre [Die Verbraucherschlichtungsstelle bei der BaFin](#) veröffentlicht. Darüber hinaus hat sie auf ihrer Website [Antworten](#) auf häufig gestellte Fragen im Zusammenhang mit der Schlichtung zusammengestellt.

V

Ablauf des Schlichtungsverfahrens





Das Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle bei der BaFin wird in deutscher Sprache geführt und dauert durchschnittlich 41 Tage. Ein Schlichtungsverfahren läuft regelmäßig wie folgt ab (siehe 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 bzw. die Antragstellerin kann hierfür auch das von der Schlichtungsstelle auf der Website der BaFin zur Verfügung gestellte [Formular](#) verwenden.

Der Antragsteller bzw. die Antragstellerin hat hat zu versichern, dass

- wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
- bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes (ZKG) anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist²,
- über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
- die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, nicht zu einer noch rechtsabhängigen Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet sind,
- die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
- wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.

² In diesen Fällen sind die Verbraucherschlichtungsstellen der Kreditinstitute und bei der Deutschen Bundesbank zuständig.

2 Eingang des schriftlichen Schlichtungsantrags und Prüfung der Zuständigkeit

Zunächst überprüft die BaFin-Schlichtungsstelle, ob sie für die konkrete Streitschlichtung zuständig ist. Sollte dies nicht der Fall sein, wird der Verbraucher bzw. die Verbraucherin 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 BaFin-Schlichtungsstelle für den konkreten Streitfall zuständig, erhält die Antragstellerin bzw. der Antragsteller eine Eingangsbestätigung. Außerdem wird der Antrag auf Vollständigkeit im Hinblick auf die erforderlichen Angaben bzw. Unterlagen geprüft. Sollten noch Daten fehlen, fordert die Geschäftsstelle den Antragsteller bzw. die Antragstellerin auf, innerhalb von vier Wochen 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 bzw. die Schlichterin in bestimmten Fällen die Durchführung der Schlichtung ab – und zwar dann, wenn

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

5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist,
8. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
9. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner bzw. die Antragsgegnerin die Einrede der Verjährung erhoben hat³.

4 Stellungnahme des Unternehmens

Bei zulässigen Eingaben erhalten die streitenden Parteien jeweils Gelegenheit zur Stellungnahme innerhalb eines Monats. Die Geschäftsstelle leitet die Stellungnahmen an die Gegenpartei weiter. Der Antragsteller bzw. die Antragstellerin 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 bzw. die Schlichterin 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.

³ Vgl. Tabelle „Statistische Angaben zu den Anträgen auf Schlichtung“, Seite 9.

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.

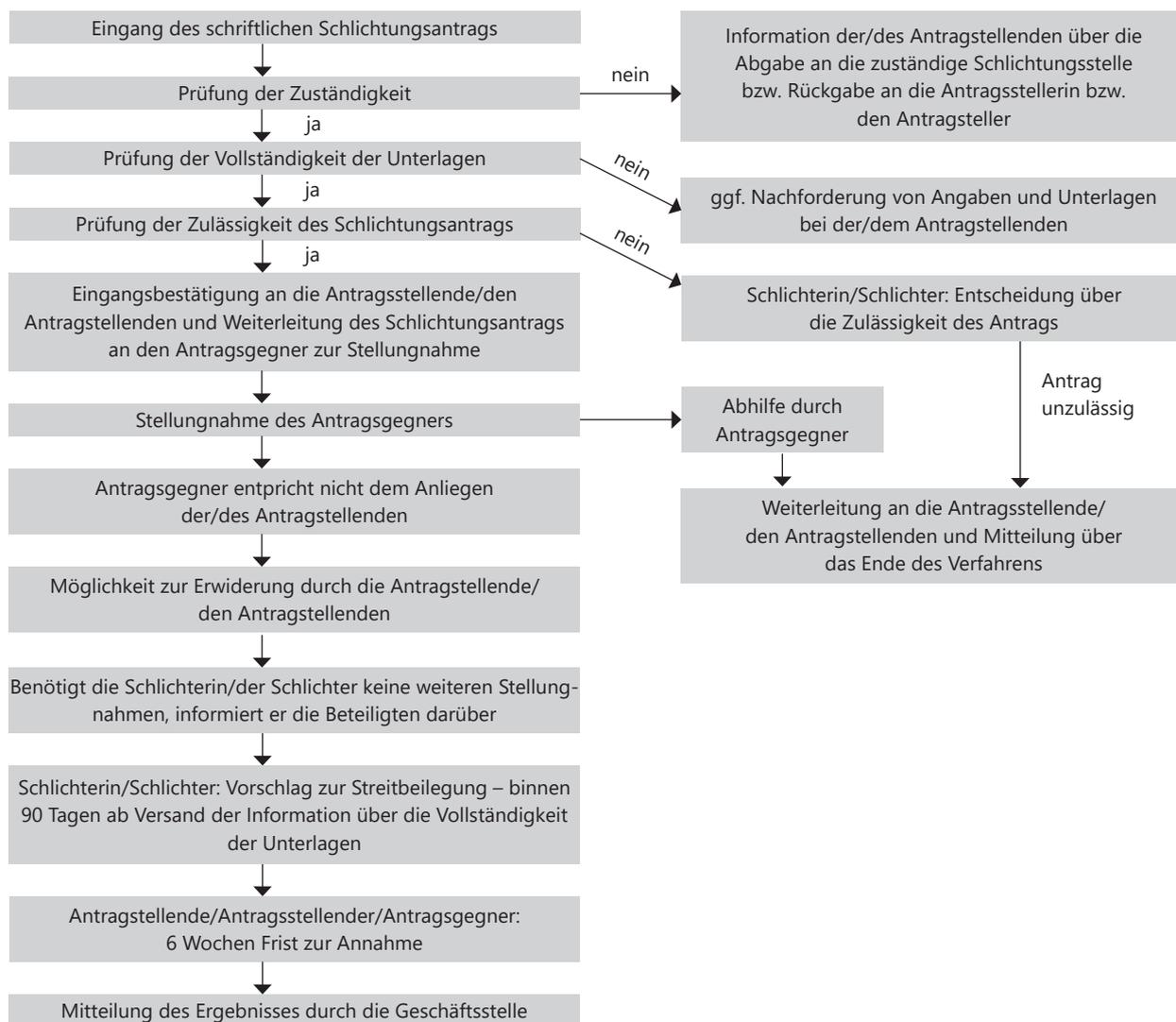
Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle beendet. Wurde die Streitigkeit nicht beigelegt, hat die Geschäftsstelle einen erfolgreichen

Schlichtungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung (EGZPO) zu bescheinigen, wenn ein Beteiligter bzw. eine Beteiligte das beantragt.

7 Kosten der Schlichtung

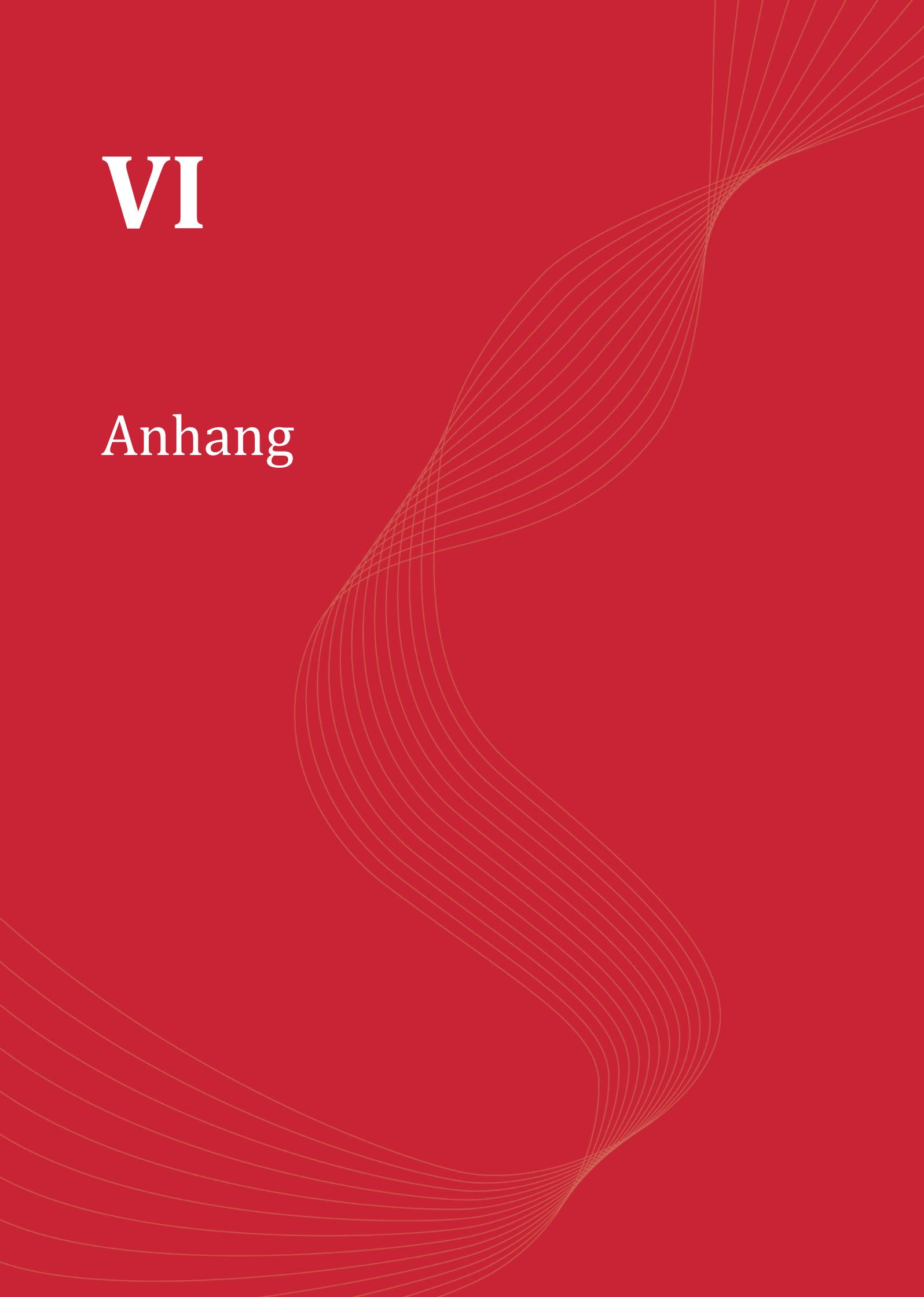
Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist das Verfahren vor der Schlichtungsstelle kostenfrei. Auslagen wie etwa Porto und Rechtsanwaltskosten werden nicht erstattet. Es ist jedoch nicht zwingend erforderlich, sich im Schlichtungsverfahren rechtsanwaltlich oder durch einen Dritten vertreten zu lassen. Die Verbraucherschlichtungsstelle bei der BaFin erhebt von den am Verfahren beteiligten Unternehmen grundsätzlich eine Gebühr von 200 Euro (siehe § 10 FinSV).

Grafik 1: Ablauf des Schlichtungsverfahrens bei der BaFin



VI

Anhang



1 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV)

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

**Vom 5. September 2016
(BGBl. I S. 2140)
FNA 402-37-2**

Zuletzt geändert durch Art. 27 Verbandsklagenrichtlinienumsetzungsg (VRUG) vom 8.10.2023

(BGBl. 2023 I Nr. 272)

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 EMail-Adresse möglich sein.

§ 2

Auswahl und Bestellung der Schlichter

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

§ 3

Unabhängigkeit und Unparteilichkeit sowie die Abberufung der Schlichter

- (1) Die Schlichter müssen unabhängig sein und dürfen nicht an Weisungen gebunden werden.
- (2) Die Schlichter müssen fair und unparteiisch schlichten. Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine

Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Anstelle des Schlichters wird sein Vertreter tätig.

- (3) Ein Schlichter kann von der Trägerin abberufen werden, wenn
1. Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
 2. der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder
 3. ein vergleichbar wichtiger 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 Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist,
8. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
9. 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 Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, nicht zu einer noch rechtshängigen Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet sind,
 5. die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
 6. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.
- (2) Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.
- (3) Die Beteiligten können sich in dem Verfahren vertreten lassen. Die Geschäftsstelle unterrichtet die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens, dass sie sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen können.

§ 8

Behandlung des Antrags

- (1) Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag nicht zuständig und ist der Antrag nicht nach § 24 abzugeben, lehnt der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.
- (2) Ist die Verbraucherschlichtungsstelle für den Antrag zuständig, bestätigt die Geschäftsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Antrags. Entspricht ein Antrag nicht den Anforderungen des § 7 Absatz 1, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller auf die Mängel seines Antrags hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer angemessenen Frist von mindestens

zwei Wochen zu beseitigen. Der Antragsteller ist darüber zu unterrichten, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt werden muss, wenn innerhalb der Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden.

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

§ 9

Schlichtungsvorschlag

- (1) Der Schlichter hat den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, einen

Schlichtungsvorschlag in Textform zu übermitteln, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Beteiligten sind über die Fristverlängerung unverzüglich zu unterrichten.

- (2) Der Schlichtungsvorschlag ist ein Vorschlag, wie die Streitigkeit von den Beteiligten nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann. Er ist kurz und verständlich zu begründen. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.
- (3) Der Schlichtungsvorschlag kann von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen nach Zugang durch eine Erklärung in Textform gegenüber der Verbraucherschlichtungsstelle angenommen werden. Die Beteiligten sind auf diese Frist sowie darauf hinzuweisen,
 1. welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
 2. dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
 3. dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und
 4. dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Nach Ablauf der Frist nach Satz 1 teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit. In der Mitteilung ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens zu erläutern. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle beendet.

§ 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.

§ 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.

§ 10a Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch

Auf Antrag eines Beteiligten hat die Geschäftsstelle eine Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes, betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung auszustellen, wenn ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wurde, aber die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte. Die Bescheinigung hat folgende Angaben zu enthalten:

1. die Namen und Anschriften der Beteiligten,
2. eine kurze Darstellung des Gegenstands des Schlichtungsverfahrens und
3. den Zeitpunkt der Beendigung des Schlichtungsverfahrens.

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 Unterlassungsklangengesetzes 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 Widerrufsründe innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Aufforderung zu beseitigen.
- (2) Das Bundesamt für Justiz hat die Anerkennung zu widerrufen, wenn der Träger die Widerrufsründe 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 bekanntgewordenen Geschäftspraktiken von Unternehmen zu unterrichten, durch die die Interessen einer Vielzahl von Verbrauchern erheblich beeinträchtigt werden können.

Abschnitt 4

Zusammenarbeit mit anderen Streitbeilegungsstellen

§ 24

Abgabe und Weiterleitung bei Unzuständigkeit

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

§ 25

Zusammenarbeit mit ausländischen Streitbeilegungsstellen

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

§ 26 Übergangsregelungen

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

Verfahrensordnungen durch, die aufgrund der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung oder der Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung genehmigt wurden.

§ 27 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

- (1) Die §§ 11 bis 20 treten am Tag nach der Verkündung in Kraft. Im 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.

VI

2 Überblick über die Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche

Stand: 31.12.2023

Beschwerde/Schlichtungsstelle	Postanschrift	Fon Fax	Internet
Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt am Main	Fon 069 95 66 32 32 Fax 069 70 90 90 99 01	www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle
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/Service/Kundenbeschwerdestelle
Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB)	Postfach 11 02 72 10832 Berlin	Fon 030 8 19 22 95 Fax 030 8 19 22 99	www.voeb.de/was-wir-tun/ombudsmann
Ombudsmann der privaten Banken beim Bundesverband deutscher Banken e.V. (BdB)	Postfach 04 03 07 10062 Berlin	Fon 030 16 63 31 66 Fax 030 16 63 31 69	www.bankenombudsmann.de
Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V. (DSGV)	Charlottenstraße 47 10117 Berlin	Fon 030 2 02 25 15 10	www.s-schlichtungsstelle.de
Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg	Am Hauptbahnhof 2 70173 Stuttgart	Fon 0711 12777843 Fax 0711 12777908	www.sv-bw.de/verband/schlichtung
Schlichtungsstelle Bausparen beim Verband der Privaten Bausparkassen e.V.	Postfach 30 30 79 10730 Berlin	Fon 030 5 90 09 15 00 Fon 030 5 90 09 15 50 Fax 030 5 90 09 15 01	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

Beschwerde/Schlichtungsstelle	Postanschrift	Fon Fax	Internet
Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.	Postfach 61 02 69 10924 Berlin	Fon 030 25 76 16 90 Fax 030 25 76 16 91	www.ombudsstelle.com
Ombudsstelle für Investmentfonds beim Bundesverband Investment und Asset Management e.V. (BVI)	Unter den Linden 42 10117 Berlin	Fon 030 6 44 90 46 0 Fax 030 6 44 90 46 29	www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. (VuV)	Stresemannallee 30 60596 Frankfurt am Main	Fon 069 660550 110 Fax 069 660550 119	www.vuv-ombudsstelle.de
Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung	Barmbeker Straße 2 22303 Hamburg	Fon 030 28 880 719 Fax 030 28 880 716	www.schlichtung-finanzberatung.de
Universalschlichtungsstelle des Bundes beim Zentrum für Schlichtung e.V.	Straßburger Straße 8 77694 Kehl am Rhein	Fon 07851 7 95 79 40 Fax 07851 7 95 79 41	www.universalschlichtungsstelle.de

Weitere Schlichtungsstellen für den Finanzbereich (wie beispielsweise regional begrenzte Angebote) sowie allgemeine Streitbeilegungsstellen sind in einer [Liste](#) auf der BaFin-Website zusammengefasst.

Eine Auflistung aller aktuell anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen ist zu finden Sie auf der Website des Bundesamtes für Justiz.

3 Abkürzungsverzeichnis

ADR	Alternative Dispute Resolution = Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten	FinSV	Finanzschlichtungsstellenverordnung
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	KAGB	Kapitalanlagegesetzbuch
BdB	Bundesverband deutscher Banken e.V.	KWG	Kreditwesengesetz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch	Nr.	Nummer
BGBI.	Bundesgesetzblatt	ODR	Online Dispute Resolution
BMJV	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	PKV	Verband der privaten Krankenversicherungen
BVI	Bundesverband Investment und Asset Management e.V.	S.	Seite
bzw.	beziehungsweise	UKlaG	Unterlassungsklagengesetz
DSGV	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.	VÖB	Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V.
EGZPO	Gesetz betreffend der Einführung der Zivilprozessordnung	VSBIInfoV	Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
EU	Europäische Union	VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
e.V.	eingetragener Verein	VuV	Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V.
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum	ZPO	Zivilprozessordnung
FIN-NET	Grenzüberschreitendes außergerichtliches Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum	ZKG	Zahlungskontengesetz

**Hinweis:**

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

Impressum

Herausgeber

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Gruppe Kommunikation
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

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

Bonn | Januar 2024
ISSN 2197-909X

Layout und Satz

MUMBECK - Agentur für Werbung GmbH, Wuppertal