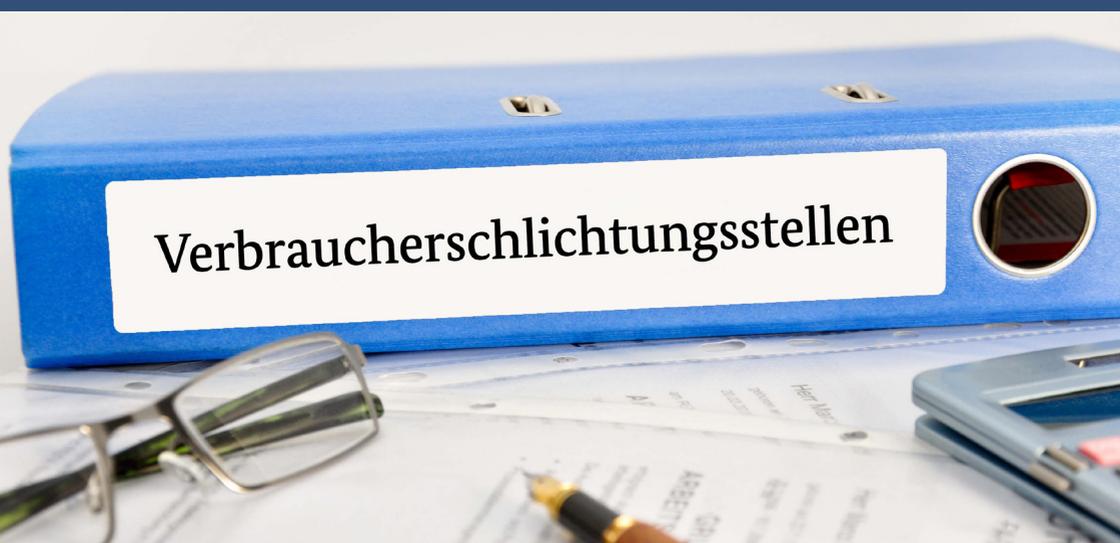




Bundesamt
für Justiz

Liste der Verbraucher- schlichtungsstellen

gemäß § 33 Absatz 1 des
Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes
(VSBG) Stand: 13. September 2016



Verbraucherschlichtungsstellen

Impressum

Herausgeber:

Bundesamt für Justiz
Referat III 6 (Verbraucherstreitbeilegung)
53094 Bonn

Stand:

13. September 2016

Gestaltung:

Sachgebiet I 22 (Veranstaltungsmanagement; Presse- und Öffentlichkeitsarbeit)

Telefon: +49 228 410-40
Telefax: +49 228 410-5050
E-Mail: pressestelle@bfj.bund.de
Internet: www.bundesjustizamt.de

Bildnachweis:

Titel: © Marco2811 / Fotolia (Bearbeiter: Thorsten Eckardt / Bundesamt für Justiz)

© 2016 – Bundesamt für Justiz

Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.	4
Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.	11
Ombudsmann der Öffentlichen Banken	16
Ombudsmann der Privaten Banken	21
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	25
Ombudsstelle für Investmentfonds	29
Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	33
Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	37
Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.	41
Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft	45
Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz	49
Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur	54
söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.	58
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur	62
Versicherungsombudsmann e. V.	66

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.

Kontakt:

Straßburger Str. 8

77694 Kehl

Telefon: +49 7851 79579 40

Telefax: +49 7851 79579 41

Internet: www.verbraucher-schlichter.de

E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de

Diese Schlichtungsstelle ist eine „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ nach § 4 Absatz 2 Satz 2 VSBG.

Weitere Angaben:

- 1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

2 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Waren für Verbraucher

- Nahrungsmittel – Obst und Gemüse
- Nahrungsmittel – Fleisch
- Nahrungsmittel – Brot und Getreideerzeugnisse
- Nahrungsmittel – Gesundheitsförderliche Nahrungsmittel
- Nahrungsmittel – Andere
- Alkoholfreie Getränke
- Alkoholische Getränke
- Tabak
- Bekleidung (auch maßgeschneidert) und Schuhe
- Artikel zur Instandhaltung und Aufwertung von Wohnungen und Häusern
- Hausrat
- Haushaltsgroßgeräte (auch Staubsauger und Mikrowellengeräte)
- Haushaltskleingeräte (auch Kaffeemaschinen und Geräte zur Verarbeitung von Nahrungsmitteln)
- Elektronikprodukte (Nicht-IKT/Freizeit)
- IKT-Produkte (Informations- und Kommunikationstechnologie)
- Freizeitprodukte (Sportausrüstung, Musikinstrumente usw.)
- Neue Pkw
- Gebrauchte Pkw
- Sonstige private Verkehrsmittel
- Ersatzteile und Zubehör für Fahrzeuge und andere private Verkehrsmittel
- Kraft- und Schmierstoffe für Fahrzeuge und andere private Verkehrsmittel
- Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Schreibwaren (ohne Postzustellung)
- Heimtiere und Heimtierartikel
- Elektrische Geräte für die Körperpflege
- Kosmetika und Toilettenartikel für die Körperpflege

- Schmuck, Silberwaren, Uhren und Zubehör
- Artikel für Kinder und Säuglinge
- Reinigungs- und Pflegeprodukte, Reinigungsartikel und kurzlebige Haushaltswaren
- Andere

Bildung und Erziehung

- Schulen
- Sprachkurse, Fahrunterricht und anderer Privatunterricht
- Andere

Energie und Wasser

- Wasser
- Andere Energieträger

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere
- Gebäude- und Hausratversicherungen
- Fahrzeugversicherungen
- Reiseversicherungen
- Krankheits- und Unfallversicherungen
- Lebensversicherungen
- Andere

Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher

- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Immobilien
- Bau neuer Häuser/Wohnungen

- Dienstleistungen zur Instandhaltung und Aufwertung des Hauses oder der Wohnung
- Umzugs- und Lagerungsleistungen
- Reinigungsleistungen rund ums Haus
- Körperpflegeleistungen
- Reinigung, Reparatur und Miete von Bekleidung und Schuhen
- Hilfs-, Such- und Vermittlungsleistungen
- Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen und anderen Verkehrsmitteln
- Rechtsberatung und Buchhaltung
- Bestattungsdienste
- Kinderbetreuung
- Dienstleistungen für Heimtiere
- Andere

Gesundheit

- Rezeptpflichtige Arzneimittel
- Rezeptfreie Arzneimittel
- Medizinprodukte und andere Hilfsgegenstände für den Eigenbedarf
- Altenheime und häusliche Pflege
- Andere

Dienstleistungen im Freizeitbereich

- Hotels und andere Urlaubsunterkünfte
- Pauschalreisen
- Dienstleistungen von Reisebüros
- Ferienwohnrecht (Timesharing) und Ähnliches
- Gaststätten
- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby
- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kultur und Unterhaltung
- Glücksspiele und Wetten, Lotterien
- Sonstige Dienstleistungen im Freizeitbereich

Postdienste und elektronische Kommunikation

- Post- und Kurierdienste
- Festnetztelefoniedienste
- Mobiltelefondienste
- Internetdienste
- Fernsehdienste
- Andere Kommunikationsdienste

Verkehrsdienstleistungen

- Straßenbahn, Bus, U-Bahn
- Eisenbahn
- Taxi
- See- und Binnenschiffsverkehr
- Verkehrsinfrastruktur
- Mietdienste
- Andere

Andere

- Andere (umfasst Waren und Dienstleistungen)

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Ja, für Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt nicht in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den

Europäischen Wirtschaftsraum haben, und für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

Antrag nur von Verbraucher stellbar. Unternehmer muss zur Verfahrensdurchführung zustimmen.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG)
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

10. Läuft das Streitbelegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

Verbindlich ist das Ergebnis dann, wenn beide Parteien sich hierauf einigen.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

30 € bei missbräuchlicher Antragstellung.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Kosten variieren zwischen 50 € und 600 € je nach Streitwert.

**Kundenbeschwerdestelle des
Bundesverbandes der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.**

Kontakt:

Schellingstr. 4

10785 Berlin

Telefon: +49 30 2021 1639

Telefax: +49 30 2021 1908

Internet: www.bvr.de

E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Weitere Angaben:

- 1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

3-4 Monate. Aufgrund des enormen Beschwerdeaufkommens zum Thema „Kreditbearbeitungsentgelt“ aus den Jahren 2014 und 2015 sind momentan jedoch längere Bearbeitungszeiten zwischen Eingang der Beschwerde und dem das Beschwerdeverfahren abschließenden Schlichtungsvorschlag gegeben.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere
- Andere

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist möglich bei Meinungsverschiedenheiten zwischen einem Kunden und einer (am Schlichtungsverfahren des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – kurz BVR – teilnehmenden)

Bank über sämtliche von der Bank angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Das Schlichtungsverfahren kann auch durchgeführt werden, wenn dem Beschwerdeführer entgegen der Empfehlung der Deutschen Kreditwirtschaft zum „Girokonto für Jedermann“ die Einrichtung eines Girokontos auf Guthabenbasis verweigert worden ist. Bei Streitigkeiten zwischen Banken steht der Ombudsmann nicht zur Verfügung.

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist nicht möglich, wenn

- a) der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird; dasselbe gilt, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet, oder wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist;
- b) die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlages oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder in der Vergangenheit war; dasselbe gilt, wenn ein solches Verfahren von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird;
- c) von dem Beschwerdeführer Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet worden ist oder während des Schlichtungsverfahrens erstatten wird und der Beschwerdegegenstand nicht eine Streitigkeit nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes betrifft;
- d) der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war und die Bank sich auf Verjährung beruft;
- e) sich die Beschwerde gegen ein Mitgliedsinstitut des BVR richtet, das nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt.

Der Ombudsmann soll die Schlichtung ablehnen, wenn der Schlichtungsvorschlag die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erfordert.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

10. Läuft das Streitbelegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein.

Gelangt der Ombudsmann zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde unzulässig ist, weist er sie mit einem entsprechenden Hinweis ab. Ansonsten unterbreitet er auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag ergeht schriftlich, enthält eine Begründung und wird den Parteien unmittelbar zugeleitet.

Die Parteien werden aufgefordert, binnen einer Frist von sechs Wochen schriftlich gegenüber der Kundenbeschwerdestelle zu erklären, ob sie den Schlichtungsvorschlag annehmen. Gleichzeitig sind sie darauf hinzuweisen, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt sind, die Gerichte anzurufen.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja, in Höhe von 150 € incl. für jeden Schlichtungsvorschlag.

Für Entscheidungen des Ombudsmannes über die Zulässigkeit einer Beschwerde werden gegenüber den am Ombudsmannverfahren teilnehmenden Banken keine Entgelte erhoben.

Ombudsmann der Öffentlichen Banken

Kontakt:

Lennéstr. 11

10785 Berlin

Telefon: +49 30 8192 295

Telefax: +49 30 8192 299

Internet: www.voeb.de

E-Mail: ombudsmann@voeb-kbs.de

Weitere Angaben:

- 1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

3 Monate.

- 2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)

- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

Voraussetzungen gemäß derzeitiger Verfahrensordnung und -praxis:

1. Es muss sich um eine Beschwerde über ein Mitgliedsinstitut des Trägervereins handeln. Der Beschwerdeführer muss Kunde des Instituts sein.
2. Die Beschwerde ist schriftlich einzureichen (Textform).
3. Die Beschwerde muss verbrauchertypisch sein, es sei denn, der Bereich der Zahlungsdienste ist betroffen.
4. Aus dem Beschwerdevortrag nebst beigefügten Unterlagen muss hervorgehen, was der Beschwerdeführer dem Mitgliedsinstitut vorwirft und was er mit seiner Beschwerde erreichen möchte.

5. Der Beschwerdeführer muss dem Mitgliedsinstitut erfolglos Gelegenheit zur Abhilfe gegeben haben.
6. Der Beschwerdegegenstand ist nicht bereits bei einem Gericht anhängig, war nicht in der Vergangenheit anhängig und wird vom Beschwerdeführer auch nicht während des Streitbelegungsverfahrens anhängig gemacht.
7. Die Streitigkeit ist nicht bereits durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt.
8. Es ist nicht bereits ein Prozesskostenhilfeantrag zurückgewiesen worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet.
9. Die Angelegenheit ist bzw. war nicht bereits in der Vergangenheit Gegenstand eines Schlichtungsvorschlages oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt.
10. Der Anspruch war nicht bereits bei Erhebung der Kundenbeschwerde verjährt bzw. das Kreditinstitut beruft sich im Fall der Verjährung nicht auf diese.
11. Die Schlichtung beeinträchtigt nicht die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage.
12. Der Kunde hat keine Strafanzeige erstattet bzw. erstattet nicht während des Verfahrens eine Strafanzeige. Dies gilt nicht, wenn der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit nach § 14 Unterlassungsklagengesetzes betrifft.
13. Die Sachverhaltsaufklärung macht eine Beweisaufnahme erforderlich, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden angetreten werden.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).

- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch, Englisch.

10. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich. Schriftlichkeit bedeutet jedoch nicht Schriftform im Sinne des BGB.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Nein.

Ombudsmann der Privaten Banken

Kontakt:

Postfach 040307

10062 Berlin

Telefon: +49 30 16633166

Telefax: +49 30 16633169

Internet: www.bankenombudsmann.de

E-Mail: ombudsmann@bdb.de

Weitere Angaben:

- 1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

6 Monate.

- 2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite / Darlehen für Immobilien)

- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite / Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Ja. Für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

Ist ein Kunde einer privaten Bank, die sich dem Ombudsmannverfahren der privaten Banken angeschlossen hat, der Ansicht, durch das Verhalten der Bank einen Vermögensnachteil erlitten zu haben, kann er hierzu schriftlich per Mail, Fax oder Briefpost eine Beschwerde einreichen. Diese ist unter Schilderung des Sachverhaltes und Beifügung der relevanten Unterlagen zu richten an die:

Kundenbeschwerdestelle
Bundesverband deutscher Banken
Postfach 040307
10062 Berlin
Deutschland

Voraussetzung für die Durchführung ist, dass der Ombudsmann der privaten Banken zuständig ist und kein Unzulässigkeitsgrund nach der Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe vorliegt.

Daher muss der Kunde versichern, dass in der vorbezeichneten Angelegenheit noch kein Gericht, keine Streitschlichtungsstelle und keine Gütestelle, die eine Streitbeilegung betreibt, angerufen und auch kein außergerichtlicher Vergleich mit der Bank abgeschlossen wurde (vgl. Ziff. 3 Abs. 1 Satz 3 der Ombudsmann-Verfahrensordnung).

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch, Englisch.

10. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja. Für den Unternehmer als auch nach Zustimmung durch eine oder beide Parteien.

Die Schlichtungssprüche der Ombudsleute sind nach der Verfahrensordnung für die Bank bindend, wenn der Beschwerdegegenstand den Betrag von 10.000 Euro nicht übersteigt.

Bei nicht bindenden Schlichtungssprüchen oder Vergleichsvorschlägen der Ombudsleute sind diese nur verbindlich, wenn beide Parteien den Schlichtungsspruch annehmen oder dem Vergleichsvorschlag zustimmen.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Nein.

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Kontakt:

Glinkastr. 40

10117 Berlin

Telefon: +49 800 2550444

Telefax: +49 30 20458931

Internet: www.pkv-ombudsmann.de

E-Mail: ombudsmann@pkv-ombudsmann.de

Weitere Angaben:

- 1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

4 Monate.

- 2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Finanzdienstleistungen

- Krankheitsversicherungen
- Andere: Pflegeversicherungen, Vermittlung von Kranken- und Pflegeversicherungen

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

Beschwerden können durch natürliche Personen eingereicht werden, die einen Versicherungsvertrag bei einem privaten Versicherungsunternehmen unterhalten oder unterhielten, das Mitglied im Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. ist. Der Beschwerdegegenstand muss sich auf eine private Kranken- oder Pflegeversicherung und die sich bei ihrer Durchführung ergebenen Fragen beziehen. Weiterhin werden Beschwerden gegen Vermittler bearbeitet, wenn Beschwerdegegenstand eine erfolgte oder versuchte Vermittlung von privaten Kranken- oder Pflegeversicherungen ist. Beschwerden gegen Versicherungsberater werden bearbeitet, wenn Beschwerdegegenstand eine Beratung im Zusammenhang mit einer privaten Kranken- oder Pflegeversicherung ist. Voraussetzung ist jeweils, dass das Krankenversicherungsunternehmen am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Eine Beschwerde ist unzulässig, wenn der Beschwerdegegenstand bereits bei einem (Mahn-)Gericht anhängig ist, in der der Vergangenheit anhängig war oder von dem

Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird. Die Beschwerde ist in Textform einzureichen.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

10. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja. Eine Kostenbeteiligung der Unternehmen für einzelne Beschwerden ist nicht vorgesehen. Die Kostenbeteiligung der Unternehmen erfolgt gemeinschaftlich in Form einer Verbandsumlage über den Verband der Privaten Krankenversicherung e.V.

Ombudsstelle für Investmentfonds

Kontakt:

Unter den Linden 42

10117 Berlin

Telefon: +49 30 6449046 0

Telefax: +49 30 6449046 29

Internet: www.ombudsstelle-investmentfonds.de

E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de

Weitere Angaben:

- 1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

2-3 Monate.

- 2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen –Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Nein.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

- Der Schlichtungsantrag ist in Textform unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und mit den zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen zu richten an das Büro der Ombudsstelle des BVI, Bundesverband Investment und Asset Management e. V., Unter den Linden 42, 10117 Berlin.
- Der Antragsteller hat zu versichern, dass
 - er in der Streitigkeit noch kein Gericht angerufen hat,
 - er keinen Antrag auf Prozesskostenhilfe gestellt hat, der abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg hat,
 - die Streitigkeit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war, und
 - er keinen außergerichtlichen Vergleich mit dem Antragsgegner abgeschlossen hat.
- Die Verbraucherschlichtungsstelle lehnt die Eröffnung des Streitbeilegungsverfahrens neben den weiteren Ablehnungsgründen nach Nr. 7 ab, wenn der Gegenstand des Schlichtungsantrags bereits bei einem Gericht anhängig ist, in

der Vergangenheit anhängig war oder von dem Antragsteller während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird.

- Der Streitmittler führt zudem keine eigene Beweisaufnahme durch, es sei denn, ein Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden. Der Streitmittler sieht mit einem entsprechenden Hinweis von einer weiteren Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn er zu dem Ergebnis gelangt, dass über den Schlichtungsantrag nur nach weitergehender Beweisaufnahme entschieden werden kann.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch, Englisch.

10. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

Der Streitmittler kann die Parteien auch (fern)mündlich anhören.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens verbindlich?

- Bis zu einem Beschwerdewert von insgesamt 10.000 € sind Schlichtungsvorschläge für das Unternehmen bindend, wenn der Rechtssache keine grundsätzliche Bedeutung zukommt und der Verbraucher dem Schlichtungsvorschlag zustimmt.
- Bei Beschwerdewerten über 10.000 € oder Rechtssachen, die unabhängig vom Beschwerdewert von grundsätzlicher Bedeutung sind, werden Schlichtungsvorschläge nur verbindlich, wenn beide Parteien dem Schlichtungsvorschlag zustimmen bzw. sich darauf einigen.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja, Jahresbeitrag (geschäftsabhängig) und Fallpauschale von 200 €.

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Kontakt:

Graurheindorfer Str. 108

53117 Bonn

Telefon: +49 228 4108 0

Telefax: +49 228 4108 62299

Internet: www.bafin.de

E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Weitere Angaben:

- 1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

90 Tage.

- 2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen

- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

Zur Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ist ein Antrag in Textform unter kurzer Schilderung des Sachverhalts bei der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle einzureichen. Die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen sind dem Antrag beizufügen. Zudem hat der Antragsteller zu versichern, dass

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

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

10. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein. Der Schlichter arbeitet auf der Grundlage der Darstellung der Beteiligten einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag aus, durch den der Streit beigelegt werden kann, und erläutert diesen kurz. Beide Seiten erhalten dann den Schlichtungsvorschlag. Anschließend müssen sich beide entscheiden, ob sie den Schlichtungsanspruch annehmen wollen und ihre Entscheidung dem Schlichter innerhalb von sechs Wochen schriftlich mitteilen. Ist die Sechs-Wochen-Frist abgelaufen, so teilt die Schlichtungsstelle den Beteiligten das Ergebnis mit. Damit ist das Schlichtungsverfahren beendet. Wird das Ergebnis der Schlichtung von einem der Beteiligten nicht angenommen, bleibt der ordentliche Rechtsweg weiter offen.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

200 €, es sei denn, die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens wird abgelehnt. Die Gebühr kann auf Antrag erlassen oder gemindert werden, wenn die Erhebung der Gebühr ganz oder teilweise unangemessen wäre.

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Kontakt:

Postfach 11 12 32

60047 Frankfurt

Telefon: +49 69 2388 1907

Telefax: +49 69 709090 9901

Internet: www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.html

E-Mail: schlichtung@bundesbank.de

Weitere Angaben:

1. **Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

90 Tage.

2. **Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen

- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Andere

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Ja, für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

- Es liegt eine konkrete Streitigkeit zu einem Sachverhalt im Bereich der nach § 14 Unterlassungsklagengesetz geregelten Zuständigkeit vor.
- Das betroffene Unternehmen hat sich nicht dem Verfahren bei einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle nach § 14 Unterlassungsklagengesetz angeschlossen; in diesem Fall wird der Antrag an die zuständige Schlichtungsstelle weitergeleitet.
- Eine Schlichtung wird abgelehnt, wenn bei einer Streitigkeit über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz
 - ein Verwaltungsverfahren gemäß den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes anhängig ist oder

- in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

10. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja, 200 €.

Die Gebühr fällt nicht an, wenn die Schlichtung abgelehnt wird. Sie kann auf Antrag des Unternehmens erlassen oder gemindert werden, wenn die Erhebung ganz oder teilweise unangemessen wäre.

Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.

Kontakt:

Charlottenstr. 47

10117 Berlin

Telefon: +49 30 20225 1510

Telefax: +49 30 20225 1515

Internet: www.dsgv.de/schlichtungsstelle

E-Mail: schlichtung@dsgv.de

Weitere Angaben:

1. **Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

3 Monate.

2. **Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)

- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen –Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere
- Andere

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja. Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, Sachsen, Sachsen-Anhalt.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

- Das Streitbeilegungsverfahren gilt für die Institute der Sparkassen-Finanzgruppe, die dem Schlichtungsverfahren des DSGVO angeschlossen. Beschwerden sind in Textform unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und unter Beifügung der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen zu richten an: Deutscher Sparkassen- und Giroverband, Schlichtungsstelle, Charlottenstr. 47, 10117 Berlin.
- Der Beschwerdeführer hat zu versichern,
 - dass der Beschwerdegegenstand weder bei einem Gericht noch bei einer Schlichtungsstelle nach § 14 des

- Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, anhängig ist oder in der Vergangenheit anhängig war,
- dass nicht bereits ein Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet,
 - dass die Streitigkeit nicht bereits durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist, und
 - dass – soweit der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes betrifft – von ihm keine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet worden ist.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG)
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch, Englisch.

10. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

Der Ombudsmann kann ergänzende Stellungnahmen der Parteien zur Klärung des Sach- und Streitstandes anfordern, wenn ihm dies erforderlich erscheint; er kann die Parteien auch fernmündlich anhören.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes ist weder für die Institute noch für den Beschwerdeführer bindend. Abweichend hiervon erkennt das Institut im Falle von Streitigkeiten um die Ablehnung oder Kündigung eines Bürgerkontos den durch den Ombudsmann ergangenen Schlichtungsvorschlag als verbindlich an.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja, Fallpauschalen gemäß Kostenordnung: derzeit zwischen 150 und 350 €.

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Kontakt:

Neue Grünstr. 17

10179 Berlin

Telefon: +49 30 2844417 0

Telefax: +49 30 2844417 12

Internet: www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de

E-Mail: schlichtungsstelle@s-d-r.org

Weitere Angaben:

1. **Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

96 Tage.

2. **Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Andere

- Andere (umfasst Waren und Dienstleistungen)

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Ja, für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

- vermögensrechtliche Streitigkeiten zwischen Mandant und seinem (ehemaligen) Rechtsanwalt aus dem Mandatsverhältnis (Rechtsanwaltsrechnungen und/oder Schadensersatz wegen behaupteter Schlechtleistung)
- Rechtsanwalt muss zum Zeitpunkt der Antragstellung Mitglied einer Rechtsanwaltskammer sein
- schriftlicher Schlichtungsantrag, in dem das Ziel des Schlichtungsverfahrens und der Sachverhalt geschildert werden
- Unterlagen in Kopie zur Prüfung des geschilderten Sachverhalts

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).

- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

10. Läuft das Streitbelegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Nein.

Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz

Kontakt:

Adenauerallee 99-103

53113 Bonn

Telefon: +49 228 99 410 6120

Telefax: +49 228 99 410 6121

Internet: www.bundesjustizamt.de/luftverkehr

E-Mail: luftverkehr@bfj.bund.de

Weitere Angaben:

1. **Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

5 Monate.

2. **Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Verkehrsdienstleistungen

- Flugverkehr

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Nein.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

- Zuständigkeit der behördlichen Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz für das betroffene Luftfahrtunternehmen, d. h. das beteiligte Luftfahrtunternehmen hat sich nicht einer anerkannten privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle angeschlossen.
- Zahlungsansprüche bis 5.000 € aus einer Luftbeförderung, die einem Verbraucher geschuldet werden wegen
 - Nichtbeförderung, verspäteter Beförderung von Fluggästen oder Annullierung von Flügen
 - Herabstufung von Fluggästen in eine niedrigere Klasse
 - Zerstörung, Beschädigung, Verlust oder verspäteter Beförderung von Reisegepäck
 - Zerstörung, Beschädigung, Verlust von Sachen, die der Fluggast an sich trägt oder mit sich führt
 - Pflichtverletzungen bei der Beförderung von behinderten Fluggästen oder Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität.
- Höhe des geltend gemachten Anspruchs muss 10 € überschreiten.

- Der Fluggast muss seine Ansprüche bereits gegenüber dem Luftfahrtunternehmen geltend gemacht haben.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

10. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erorтерungen der Parteien durch?

Schriftlich.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

Wenn der Schlichtungsvorschlag von beiden Parteien angenommen wird, kommt hierdurch eine für beide Parteien verbindliche vertragliche Verpflichtung im Sinne eines zivilrechtlichen Vergleichs nach § 779 BGB zustande. Allerdings gibt es keine Möglichkeit, die im Schlichtungsverfahren getroffene Vereinbarung gegen eine oder beide Parteien zwangsweise durchzusetzen; der Schlichtungsvorschlag ist kein Vollstreckungstitel.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Missbrauchsgebuhr von 30 €.

Nach § 57a Luftverkehrsgesetz und Nr. 1222 der Anlage zu § 4 Justizverwaltungskostengesetz kann die behördliche Schlichtungsstelle ausnahmsweise entscheiden, Kosten ganz oder teilweise von dem Fluggast zu erheben, wenn die Geltendmachung des Anspruchs im Schlichtungsverfahren missbräuchlich war. Diese Missbrauchsgebuhr beträgt 30 €.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

290 €.

Die Verfahrensgebühr für jedes Schlichtungsverfahren nach Nr. 1220 der Anlage zu § 4 Justizverwaltungskostengesetz schuldet nur das beteiligte Luftfahrtunternehmen. Sie beträgt 290 €.

Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

Kontakt:

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Telefon: +49 228 14 2222

Telefax: +49 228 14 6775

Internet: www.bundesnetzagentur.de

E-Mail: schlichtungsstelle-post@bnetza.de

Weitere Angaben:

1. **Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

4 Monate.

2. **Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Postdienste und elektronische Kommunikation

- Post- und Kurierdienste

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Nein.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

- Antragsteller ist Versender/Empfänger einer Brief- oder Paketsendung
- Verletzung eines Rechts aus der Postdienstleistungsverordnung (PDLV) wird geltend gemacht, insbesondere Fälle einer verlorenen, entwendeten oder beschädigten Sendung
- vergeblicher Einigungsversuch mit Postdienstleister
- kein Gerichtsverfahren anhängig zum Streitgegenstand
- keine Sondervereinbarung mit Postdienstleister

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).

- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

10. Läuft das Streitbelegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich. Verfahren wird grundsätzlich in Textform (auch per Mail) durchgeführt, mündliche Erörterung findet im Ausnahmefall statt, § 4 Absatz 7 Schlichtungsordnung Post.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

Der Schlichtungsvorschlag ist unverbindlich. Nach Annahme des

Schlichtungsvorschlags durch beide Parteien sind diese an die getroffene Vereinbarung gebunden. Die Schlichtungsstelle überprüft nicht die Einhaltung der Vereinbarung.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren wird gebührenfrei durchgeführt, § 18 Absatz 2 Satz 1 Postgesetz. Jede Partei trägt die eigenen Kosten selbst.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren wird gebührenfrei durchgeführt, § 18 Absatz 2 Satz 1 Postgesetz. Jede Partei trägt die eigenen Kosten selbst.

söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Kontakt:

Fasanenstr. 81

10623 Berlin

Telefon: +49 30 6449933 0

Telefax: +49 30 6449933 31

Internet: www.soep-online.de

E-Mail: kontakt@soep-online.de

Weitere Angaben:

- 1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

3 Monate.

- 2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Verkehrsdienstleistungen

- Straßenbahn, Bus, U-Bahn
- Eisenbahn
- Flugverkehr
- See- und Binnenschiffsverkehr

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Nein.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

- Die söp kann angerufen werden, wenn
 - eigene oder im Wege der Vertretung fremde Anliegen verfolgt werden,
 - ein Zusammenhang mit einem Beförderungsvertrag besteht und
 - das Verkehrsunternehmen, gegen das sich der Anspruch richtet, Mitglied des söp-Trägervereins ist.
- Die söp behandelt das Schlichtungsanliegen erst dann, wenn der Beschwerdeführer sich hinsichtlich seines Anliegens zuvor an das Verkehrsunternehmen gewandt hat und das Verkehrsunternehmen Gelegenheit hatte, in angemessener Zeit (in der Regel vier bis sechs Wochen) dazu Stellung zu nehmen.
- Ein Schlichtungsverfahren findet nicht statt,
 - wenn der Beschwerdegegenstand einen Wert von 30.000 € überschreitet, wobei für die Wertermittlung die Grundsätze der Zivilprozessordnung (ZPO) zum Streitwert gelten, oder
 - solange der Beschwerdegegenstand vor einem Gericht oder Schiedsgericht anhängig ist bzw. wenn der

- Beschwerdegegenstand von einem Gericht oder Schiedsgericht abschließend behandelt wurde,
- sobald hinsichtlich des Beschwerdegegenstandes ein gerichtliches Mahnverfahren bzw. ein strafrechtliches Ermittlungsverfahren eingeleitet ist,
- wenn vor Aufnahme der Schlichtung die Streitigkeit anderweitig beigelegt wurde.
- Die söp berücksichtigt in jeder Lage des Verfahrens, ob der Schlichtungsantrag zulässig ist. In Zweifelsfällen erhalten die Verfahrensbeteiligten Gelegenheit zur Stellungnahme.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG)
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch, Englisch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch, Englisch.

10. Läuft das Streitbelegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich und mündlich.

Überwiegend werden die Schlichtungsanträge per Online-Formular gestellt. Daneben können Schlichtungsanträge auch schriftlich (Brief/Fax), telefonisch und auch persönlich vor Ort gestellt werden.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Im Falle missbräuchlicher Geltendmachung des Anspruchs im Schlichtungsverfahren kann die Schlichtungsstelle von den Kunden ein Entgelt in Höhe von 25 € verlangen.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Fallpauschalen entsprechend Beitragsordnung; Mitgliedsbeitrag.

Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

Kontakt:

Postfach 80 01

53105 Bonn

Telefon: +49 30 22480 590

Telefax: +49 30 22480 518

Internet: www.bundesnetzagentur.de

E-Mail: schlichtungsstelle-tk@bnetza.de

Weitere Angaben:

- 1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

3 Monate.

- 2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Postdienste und elektronische Kommunikation

- Festnetztelefoniedienste
- Mobiltelefoniedienste
- Internetdienste
- Fernsehdienste
- Andere Kommunikationsdienste

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Nein.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

- Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur kann angerufen werden bei Streitigkeiten nach den in § 47a TKG genannten Rechtsnormen, Rechtsverordnungen oder der EU-Roaming-Verordnung zwischen einem Teilnehmer und einem Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen oder einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste.
- Der Schlichtungsantrag muss vollständig sein, d. h. den Antragsteller, den Antragsgegner, die behauptete Pflichtverletzung und ein Antragsziel enthalten.
- Es wurde zur selben Streitigkeit kein Schlichtungsverfahren bereits durchgeführt oder bereits beantragt.
- Die Streitsache ist oder war nicht bereits bei Gericht rechtshängig.
- Es wurde durch den Antragsteller vor der Antragstellung bereits ein erfolgloser Einigungsversuch mit dem Antragsgegner unternommen.
- Die Streitsache ist nicht bereits verjährt und der Antragsgegner beruft sich nicht auf diese Verjährung.

- Die Streitigkeit ist nicht bereits beigelegt.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

10. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich. Grundsätzlich erfolgt das Schlichtungsverfahren in Textform (Brief, Fax, E-Mail, Online-Formular). Laut Schlichtungsverordnung ist eine mündliche Verhandlung in begründeten Einzelfällen möglich (§ 4 Abs. 6, § 11 SchliO).

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein. Auch im Falle einer mündlichen Erörterung ist eine Vertretung möglich.

12. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

Der Schlichtungsvorschlag ist unverbindlich und die Annahme durch die Parteien freiwillig. Nach Annahme des Schlichtungsvorschlags durch beide Parteien sind die Parteien untereinander vertraglich an die getroffene Vereinbarung gebunden. Die Schlichtungsstelle überprüft nicht die Einhaltung der Vereinbarung. Der Schlichtungsvorschlag ist nicht vollstreckbar.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren wird gebührenfrei durchgeführt, § 145 TKG. Jede Partei trägt die eigenen Kosten selbst.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren wird gebührenfrei durchgeführt, § 145 TKG. Jede Partei trägt die eigenen Kosten selbst.

Versicherungsombudsmann e. V.

Kontakt:

Postfach 080632

10006 Berlin

Telefon: 0800 3696000 (Inland), +49 30 20605899 (Ausland)

Telefax: 0800 3699000 (Inland), +49 30 20605898 (Ausland)

Internet: www.versicherungsombudsmann.de

E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Weitere Angaben:

1. **Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

3 Monate.

2. **Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Gebäude- und Hausratversicherungen
- Fahrzeugversicherungen
- Reiseversicherungen

- Unfallversicherungen
- Lebensversicherungen
- Andere Versicherungen, z. B. Haftpflicht-, Berufsunfähigkeits-, Rechtsschutzversicherungen, außer private Kranken- und Pflegeversicherungen

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja bei Beschwerden gegen Versicherungsvermittler.

Nein bei Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Ja, für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens

- Der Versicherungsombudsmann e. V. ist zuständig für Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen und Versicherungsvermittler. Die Verfahren sind unterschiedlich ausgestaltet.
- Verfahren gegen Versicherungsunternehmen:
 - Der Beschwerdeführer muss Verbraucher sein oder sich in verbraucherähnlicher Lage befinden. Eine Beschwerde ist zulässig, wenn der Beschwerdegegner Mitglied des Versicherungsombudsmann e. V. ist und sie einen
 - a) eigenen vertraglichen Anspruch aus einem Versicherungsvertrag oder einem Vertrag, der in einem

- engen wirtschaftlichen Zusammenhang mit einem Versicherungsvertrag steht,
- b) eigenen vertraglichen Anspruch aus einem Realkreditvertrag (§§ 14, 16 Absatz 1, 2 Pfandbriefgesetz) oder
- c) Anspruch aus der Vermittlung oder der Anbahnung eines solchen Vertrags gegen einen Versicherer betrifft.
- Verfahren gegen Versicherungsvermittler:
 - Eine Beschwerde ist zulässig, wenn es sich um eine Streitigkeit zwischen einem Versicherungsvermittler oder Versicherungsberater und einem Versicherungsnehmer handelt, die im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen steht.

7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Nummer 3 VSBG) (nur im Verfahren gegen Versicherungsunternehmen 100.000 €)

- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

8. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch. Im Rahmen der Möglichkeiten wird versucht, mit Beschwerdeführern in Englisch zu kommunizieren.

9. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch. Im Rahmen der Möglichkeiten wird versucht, mit Beschwerdeführern in Englisch zu kommunizieren.

10. Läuft das Streitbelegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich. Die Beschwerdeeinlegung und der Informationsaustausch im Verfahren sind auch fernmündlich möglich. Wesentliche Verfahrensschritte, insbesondere der Verfahrensabschluss, erfolgen schriftlich.

11. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

12. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens verbindlich?

Ja, für den Unternehmen unter Umständen (siehe unten) oder nach Zustimmung durch beide Parteien.

Für alle Verfahren gilt: Für Beschwerdeführer (Verbraucher) sind die Entscheidungen des Ombudsmanns nicht verbindlich. Kommt zwischen den Parteien ein Vergleich zustande, entfaltet dieser Rechtswirkung.

Inwieweit Entscheidungen des Ombudsmanns für die Unternehmer verbindlich sind, ist unterschiedlich: Im Verfahren gegen Versicherungsunternehmen sind Entscheidungen des Ombudsmanns zu Lasten der Unternehmen mit einem Beschwerdewert bis 10.000 € verbindlich. Im Verfahren gegen Versicherungsvermittler sind Entscheidungen des Ombudsmanns auch für den Vermittler unverbindlich.

13. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein, in beiden Verfahren wird keine Verfahrensgebühr erhoben. Im Verfahren gegen Versicherungsvermittler sieht § 214 Absatz 4 Satz 2 Versicherungsvertragsgesetz die Möglichkeit einer Missbrauchsgebühr vor. Bislang wurde keine verlangt.

14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja. Im Verfahren gegen Versicherungsunternehmen zahlen die dem Verein beigetretenen Versicherungsunternehmen einen jährlichen Mitgliedsbeitrag zum Verein und eine Fallpauschale unabhängig vom Obsiegen oder Unterliegen im Verfahren. Die Fallpauschale wird jährlich neu festgesetzt und im Jahresbericht veröffentlicht. Im Verfahren gegen Versicherungsvermittler kann vom Versicherungsvermittler ein Entgelt von 50 € bis 300 € erhoben werden, wenn er Anlass zur Beschwerde gegeben hat. Die Höhe hängt vom Aufwand des Ombudsmanns ab.