



Bundesamt  
für Justiz

# Liste der Verbraucher- schlichtungsstellen

gemäß § 33 Absatz 1 des  
Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG)

Stand: 12. Januar 2018



Verbraucherschlichtungsstellen

## Impressum

### Herausgeber:

Bundesamt für Justiz  
Referat VIII 3 (Verbraucherstreitbeilegung)  
53094 Bonn

### Stand:

12. Januar 2018

### Gestaltung:

Sachgebiet I 22 (Veranstaltungsmanagement; Presse- und Öffentlichkeitsarbeit)

Telefon: +49 228 410-40  
Telefax: +49 228 410-5050  
E-Mail: [pressestelle@bfj.bund.de](mailto:pressestelle@bfj.bund.de)  
Internet: [www.bundesjustizamt.de](http://www.bundesjustizamt.de)

### Bildnachweis:

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

### Haftungsausschluss:

Das Bundesamt für Justiz stellt in der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen Querverweise (Links) zu den Internetseiten der Verbraucherschlichtungsstellen sowie zu den Mitgliederlisten der jeweiligen Trägervereine zur Verfügung. Unter diesen Querverweisen veröffentlichte Inhalte sind Inhalte der jeweiligen Verbraucherschlichtungsstellen, für die das Bundesamt für Justiz keine Verantwortung übernimmt. Insbesondere haftet das Bundesamt für Justiz nicht für die Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Inhalte.

## Was ist die „Liste der Verbraucherschlichtungsstellen“?

Mit dem Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) wird die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten („ADR-Richtlinie“) der Europäischen Union umgesetzt. Danach sollen Verbrauchern in ganz Europa neutrale Einrichtungen zur Verfügung stehen, die bei Streitigkeiten mit Unternehmen außergerichtliche Lösungen herbeiführen sollen.

Diese in Deutschland „Verbraucherschlichtungsstelle“ genannten Einrichtungen müssen bestimmte Anforderungen an Fachwissen, Unparteilichkeit, Unabhängigkeit und Transparenz sowie an den Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens erfüllen.

Dem Bundesamt für Justiz wird durch das VSBG die Aufgabe übertragen, die vorliegende Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland zu führen und aktuell zu halten. Die Eintragung in die Liste dokumentiert, dass die aufgeführten Einrichtungen den gesetzlichen Anforderungen genügen und berechtigt sind, die Bezeichnung „Verbraucherschlichtungsstelle“ zu führen.

Eine aktuelle Fassung der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen kann jederzeit von der Internetseite des Bundesamts für Justiz heruntergeladen werden:

 [www.bundesjustizamt.de/verbraucherstreitbeilegung](http://www.bundesjustizamt.de/verbraucherstreitbeilegung)



## Inhaltsverzeichnis (alphabetisch)

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.	12
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.	19
Ombudsmann der Privaten Banken	24
Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung	29
Ombudsstelle für Investmentfonds	33
Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen	38
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	43
Schlichtungsstelle Bausparen	47
Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	52
Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	57
Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.	62
Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft	67
Schlichtungsstelle Energie	71
Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz	75

Schlichtungsstelle Nahverkehr	79
Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur	82
SNUB – Die Nahverkehr–Schlichtungsstelle söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.	86 90
Sparkassen–Schlichtungsstelle Baden–Württemberg	94
Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)	99
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur	104
Versicherungsombudsmann e. V.	108
VuV–Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V.	113

# Inhaltsverzeichnis (nach Wirtschaftsbereichen)

## Waren für Verbraucher

u. a. Nahrungsmittel, Getränke, Bekleidung und Schuhe, Hausrat, Haushaltsgroßgeräte, Haushaltskleingeräte, Elektronikprodukte, Informations- und Kommunikationstechnologieprodukte, Freizeitprodukte, Pkw, Ersatzteile für Fahrzeuge, Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Heimtiere, Kosmetika, Schmuck, Uhren, Artikel für Kinder

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. 12

## Bildung und Erziehung

u. a. Schulen, Sprachkurse, Fahrunterricht und anderer Privatunterricht

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. 12

## Energie und Wasser

u. a. Wasser, Elektrizität, Gas, andere Energieträger

Schlichtungsstelle Energie 71

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. 12

## Finanzdienstleistungen

u. a. Zahlungskonto und Zahlungsleistungen, Kredit, Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien, Sparen, Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere, Versicherungen

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. 19

Ombudsman der Privaten Banken 24

Ombudsstelle für Investmentfonds 33



Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen	38
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	43
Schlichtungsstelle Bausparen	47
Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	52
Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	57
Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.	62
Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg	94
Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)	99
Versicherungsombudsmann e. V.	108
VuV-Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V.	113
Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.	12

### Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher

u. a. Immobiliendienstleistungen, Haus- und Wohnungsbau, Haus- und Wohnungsinstandhaltung, Umzugsleistungen, Reinigungsleistungen, Körperpflegeleistungen, Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen, Rechtsberatung und Buchhaltung, Bestattungsdienste, Kinderbetreuung

Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung	29
Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.	12

### Gesundheit (ohne Gesundheitsdienstleistungen)

u. a. Altenheime und häusliche Pflege

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums  
für Schlichtung e. V. 12

### Dienstleistungen im Freizeitbereich

u. a. Hotels und andere Urlaubsunterkünfte, Pauschalreisen,  
Dienstleistungen von Reisebüros, Gaststätten, Dienstleistungen im  
Zusammenhang mit Sport und Hobby, Dienstleistungen im  
Zusammenhang mit Kultur und Unterhaltung, Glücksspiele und Wetten,  
Lotterien

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums  
für Schlichtung e. V. 12

### Postdienste und elektronische Kommunikation

u. a. Post- und Kurierdienste, Festnetztelefoniedienste,  
Mobiltelefondienste, Internetdienste, Fernsehdienste, andere  
Kommunikationsdienste

Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur 82

Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der  
Bundesnetzagentur 104

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums  
für Schlichtung e. V. 12

### Verkehrsdienstleistungen

u. a. Straßenbahn, Bus, U-Bahn, Eisenbahn, Flugverkehr, Taxi, See-  
und Binnenschiffsverkehr, Verkehrsinfrastruktur, Mietdienste

Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz 75

Schlichtungsstelle Nahverkehr 79

SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle 86

söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen

Personenverkehr e. V. 90

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums  
für Schlichtung e. V. 12

## Andere

u. a. Rechtsberatung

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft	67
Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.	12

## **Allgemeine Verbraucherschlichtungs- stelle des Zentrums für Schlichtung e. V.**

### **Kontakt:**

Straßburger Str. 8

77694 Kehl

Telefon: +49 7851 7957940

Telefax: +49 7851 7957941

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

E-Mail: [mail@verbraucher-schlichter.de](mailto: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 Zahlungsverkehr
- 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 (ohne Gesundheitsdienstleistungen)

- 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. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?**

Nein.

### **4. 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.



## 5. 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 Satz 1 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 Satz 1 Nummer 2 VSBG)
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

## 6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

## 7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

**10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

**11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

30 € bei missbräuchlicher Antragstellung.

**12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?**

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

**Kundenbeschwerdestelle  
beim Bundesverband der Deutschen  
Volksbanken und Raiffeisenbanken  
e. V.**

**Kontakt:**

Schellingstr. 4

10785 Berlin

Telefon: +49 30 20211639

Telefax: +49 30 20211908

Internet:

[www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle](http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle)

e

E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

[www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle](http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle) unter  
dem Link „Teilnehmer“

## 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

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von den Mitgliedsinstituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen zuständig.

## 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. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

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 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle 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 Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskostengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

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.

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## **9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Nein.

## **10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

## 11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja, in Höhe von 150 € brutto.

## Ombudsmann der Privaten Banken

### **Kontakt:**

Postfach 040307

10062 Berlin

Telefon: +49 30 16633166

Telefax: +49 30 16633169

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

E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de)

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

[www.bankenombudsmann.de/ombudsmannverfahren/  
teilnehmende-banken/](http://www.bankenombudsmann.de/ombudsmannverfahren/teilnehmende-banken/)

### **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

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von den teilnehmenden Banken angebotenen Produkte und Dienstleistungen zuständig.

## 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. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

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 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben 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 Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskostengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

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.

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## **9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

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

Bei nicht bindenden Schlichtungssprüchen oder Vergleichsvor-

schlägen der Ombudsleute sind diese nur verbindlich, wenn beide Parteien den Schlichtungspruch annehmen oder dem Vergleichsvorschlag zustimmen.

### **10.Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

### **11.Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?**

Nein.

## Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung

### **Kontakt:**

Littenstr. 10

10179 Berlin

Telefon: +49 30 275726 11

Telefax: +49 30 275726 78

Internet: [www.ombudsmann-immobilien.de](http://www.ombudsmann-immobilien.de)

E-Mail: [info@ombudsmann-immobilien.de](mailto:info@ombudsmann-immobilien.de)

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

[www.ivd.net/ intern/expertensuche](http://www.ivd.net/intern/expertensuche)

Für Streitigkeiten aus Bauträgerverträgen, Bauverträgen, Grundstückskaufverträgen zu Wohnzwecken sowie Kaufverträgen über Wohneigentum ist die Verbraucherschlichtungsstelle auch dann zuständig, wenn das Unternehmen kein Mitglied des IVD ist.

### **Weitere Angaben:**

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

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

Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher

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

**3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?**

Nein.

**4. 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.

**5. 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 Satz 1 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 Satz 1 Nummer 2 VSBG)
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

## **7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

**10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Nein.

**11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Für den Verbraucher ist das Verfahren kostenlos, es sei denn, der Antrag des Verbrauchers ist unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen. In diesem Fall wird ein Entgelt in Höhe von 30 € berechnet.

**12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?**

Für IVD-Mitglieder ist das Verfahren kostenlos. Im Übrigen erhebt der Ombudsmann für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens vom Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren bereit ist, eine Gebühr. Die Gebühr beträgt 300 € bei Streitwerten über 600 € bis einschließlich 2.000 €, 400 € bei Streitwerten über 2.000 € bis einschließlich 4.000 € und 500 € bei Streitwerten über 4.000 €.



## Ombudsstelle für Investmentfonds

### **Kontakt:**

Unter den Linden 42

10117 Berlin

Telefon: +49 30 64490460

Telefax: +49 30 644904629

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

E-Mail: [info@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

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

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

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von den teilnehmenden Unternehmen angebotenen Finanzprodukte und Finanzdienstleistungen zuständig.

## 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. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

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 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle 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 Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskostengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

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.

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## **9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Bis zu einem Beschwerdewert von insgesamt 10.000 € sind Schlichtungsvorschläge für das Unternehmen bindend, wenn die Rechtssache ohne grundsätzliche Bedeutung ist und der Verbraucher dem Schlichtungsvorschlag zustimmt.

Im Übrigen müssen beide Parteien zustimmen.

## **10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

## **11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?**

Ja, Mitgliedsbeiträge und Fallpauschale in Höhe von 200 € gemäß Kostenordnung.

## Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen

### Kontakt:

Postfach 64 02 22

10048 Berlin

Telefon: +49 30 257616 90

Telefax: +49 30 257616 91

Internet: [www.ombudsstelle.com](http://www.ombudsstelle.com)

E-Mail: [info@ombudsstelle.com](mailto:info@ombudsstelle.com)

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

[www.ombudsstelle.com/angeschlossene-unternehmen.html](http://www.ombudsstelle.com/angeschlossene-unternehmen.html)

### 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

- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummer 6 UKlaG und darüber hinaus für Streitigkeiten, die das durch eine Beteiligung an einem geschlossenen Fonds begründete rechtliche Verhältnis des Antragstellers zum Antragsgegner sowie alle mit der Verwaltung der Fondsbeteiligung des Antragstellers im Zusammenhang stehenden Sachverhalte zum Gegenstand haben, zuständig.

## 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?

Ja.

## 5. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

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 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle 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 Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskostengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

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.

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## **9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Bis zu einem Beschwerdewert von insgesamt 10.000 € sind Schlichtungsvorschläge für das Unternehmen bindend, wenn die Rechtssache ohne grundsätzliche Bedeutung ist und der Verbraucher dem Schlichtungsvorschlag zustimmt.

Im Übrigen müssen beide Parteien zustimmen.

## **10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

## **11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?**

Ja, Teilnahmebetrag gemäß der Teilnahmegebührenordnung in Höhe von derzeit 250 bis 750 € netto im Jahr.

## Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversiche- rung

### Kontakt:

Glinkastr. 40

10117 Berlin

Telefon: +49 800 2550444

Telefax: +49 30 20458931

Internet: [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

E-Mail: [ombudsmann@pkv-ombudsmann.de](mailto:ombudsmann@pkv-ombudsmann.de)

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

[www.pkv-ombudsmann.de/versicherungsunternehmen](http://www.pkv-ombudsmann.de/versicherungsunternehmen)

∟

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

Ja.

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

Nein.

## 5. 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 Satz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).

## 6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

## 7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## 10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein.

## 11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

## 12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja. Eine Kostenbeteiligung der Unternehmen für einzelne Beschwerden ist nicht vorgesehen. Die Kostenbeteiligung der Un-

ternehmen erfolgt gemeinschaftlich in Form einer Verbandsumlage über den Verband der Privaten Krankenversicherung e. V.

## Schlichtungsstelle Bausparen

### **Kontakt:**

Klingelhöferstr. 4

10785 Berlin

Telefon: +49 30 590091550

Telefax: +49 30 590091501

Internet: [www.schlichtungsstelle-bausparen.de](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de)

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

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

[www.schlichtungsstelle-bausparen.de/fileadmin/PDF/  
Mitgliederverzeichnis.pdf](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de/fileadmin/PDF/Mitgliederverzeichnis.pdf)

### **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

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

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von privaten Bausparkassen angebotenen Produkte und Dienstleistungen zuständig.

## 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. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

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 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben 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 Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskostengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

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

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.

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## **9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Die Schlichter unterbreiten den Beteiligten einen Schlichtungsvorschlag, der innerhalb von sechs Wochen nach Zugang angenommen werden kann. Nehmen beide Beteiligte den Vorschlag an, sind sie durch die Annahme des Vorschlags untereinander an das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens gebunden.

## **10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

## **11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?**

Nein.

## Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

### Kontakt:

Graurheindorfer Str. 108

53117 Bonn

Telefon: +49 228 41080

Telefax: +49 228 410862299

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

E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.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 – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummer 6 und 7 UKlaG zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine zuständige anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

**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. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV**

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 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle 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 Zahlungskostengesetz bereits ein

Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

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

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.

## 6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

**9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Der Schlichtungsvorschlag ist nur verbindlich, wenn er von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen angenommen wird. Die Beteiligten sind zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet (§ 9 Abs. 3 FinSV).

**10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

**11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?**

Ja. Die Verbraucherschlichtungsstelle erhebt von den am Verfahren beteiligten Unternehmen eine Gebühr von 200 €, es sei denn, die Verbraucherschlichtungsstelle lehnt den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nach § 6 FinSV ab oder gibt den Antrag nach § 24 Absatz 1 FinSV 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 Absatz 2 FinSV).



## Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

### Kontakt:

Postfach 11 12 32

60047 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 23881907

Telefax: +49 69 709090 9901

Internet: [www.bundesbank.de/schlichtungsstelle](http://www.bundesbank.de/schlichtungsstelle)

E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.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 – Andere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 bis 5 UKlaG zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine zuständige anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

### **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. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV**

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 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle 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 Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskostengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

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

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.

## 6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## 9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Der Schlichtungsvorschlag ist nur verbindlich, wenn er von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen angenommen wird. Die Beteiligten sind zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet (§ 9 Abs. 3 FinSV).

## 10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

## 11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja. Die Verbraucherschlichtungsstelle erhebt von den am Verfahren beteiligten Unternehmen eine Gebühr von 200 €, es sei denn, die Verbraucherschlichtungsstelle lehnt den Antrag auf

Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nach § 6 FinSV ab oder gibt den Antrag nach § 24 Absatz 1 FinSV 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 Absatz 2 FinSV).

## Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.

### Kontakt:

Charlottenstr. 47

10117 Berlin

Telefon: +49 30 202251510

Telefax: +49 30 202251515

Internet: [www.dsgv.de/schlichtungsstelle](http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle)

E-Mail: [schlichtung@dsgv.de](mailto:schlichtung@dsgv.de)

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

[www.dsgv.de/de/ueber-uns/schlichtungsstelle/verbraucherschlichtungsstelle.html](http://www.dsgv.de/de/ueber-uns/schlichtungsstelle/verbraucherschlichtungsstelle.html) unter dem Link „Teilnehmende Institute“

### 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

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von den Mitgliedsinstituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen zuständig.

## 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. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

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 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben 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 Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskostengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.



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.

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## **9. 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.

## **10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

## **11. 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 28444170

Telefax: +49 30 284441712

Internet:

[www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.](http://www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de)

[de](http://www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de)

E-Mail: [schlichtungsstelle@s-d-r.org](mailto: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):  
Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig für vermögensrechtliche Streitigkeiten zwischen Rechtsanwalt und (ehemaligem) Mandant aus Mandatsverhältnis (Rechtsanwaltsrechnungen und/oder Schadensersatz)

## **3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?**

Ja.

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

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

## **5. 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 Satz 1 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 Satz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

## **7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

**10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

**11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Nein.

**12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?**

Nein.

## Schlichtungsstelle Energie

### **Kontakt:**

Friedrichstr. 133

10117 Berlin

Telefon: +49 30 27572400

Telefax: +49 30 275724069

Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.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**

#### Energie und Wasser

- Elektrizität
- Gas

### **3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?**

Ja.

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

Nein.

### **5. 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 Satz 1 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 Satz 1 Nummer 2 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).



## 6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

## 7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

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

Schriftlich und mündlich.

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

Nein.

## 10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung aller Beteiligten.

## 11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Die Schlichtungsstelle kann nach einem vorherigen Hinweis der Ombudsperson an den Verbraucher bei offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden durch den Verbraucher ein Entgelt von maximal 30 € verlangen.

## 12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja. Es werden Fallpauschalen entsprechend der Kostenordnung erhoben, derzeit je nach Art der Beendigung des Schlichtungsverfahrens zwischen 100 und 450 € zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.

## Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz

### Kontakt:

Adenauerallee 99-103

53113 Bonn

Telefon: +49 228 99410 6120

Telefax: +49 228 99410 6121

Internet: [www.bundesjustizamt.de/luftverkehr](http://www.bundesjustizamt.de/luftverkehr)

E-Mail: [luftverkehr@bfj.bund.de](mailto: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. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?**

Nein.

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

Nein.

### **5. 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 Satz 1 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 Satz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).

## 6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

## 7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## 10. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens 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.

## 11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Missbrauchsgebühr 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 Missbrauchsgebühr beträgt 30 €.

## 12. 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 Nahverkehr

### **Kontakt:**

Mintropstr. 27

40215 Düsseldorf

Telefon: +49 211 3809 380

Telefax: +49 211 3809 666

Internet: [www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)

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

### **Weitere Angaben:**

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

50 Tage.

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

#### Verkehrsdienstleistungen

- Straßenbahn, Bus, U-Bahn
- Eisenbahn
- Taxi

- Verkehrsinfrastruktur
- Mietdienste
- Andere

### **15. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?**

Ja.

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

Nein.

### **17. 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).
- 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 Satz 1 Nummer 2 VSBG).

### **18. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.



**19. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann**

Deutsch, Englisch.

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

Schriftlich und mündlich.

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

Nein.

**22. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Nein.

**23. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Nein

**24. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?**

150 €, wenn es zu einem Schlichtungsvorschlag kommt.  
50 €, wenn eine Einigung im laufenden Verfahren erfolgt.

## Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

### **Kontakt:**

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Telefon: +49 228142222

Telefax: +49 228146775

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

E-Mail: [schlichtungsstelle-post@bnetza.de](mailto: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. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?**

Nein.

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

Nein.

### **5. 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 Satz 1 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 Satz 1 Nummer 2 VSBG).

### **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

**7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

**10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens 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.

**11. 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.

## 12. 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.

## SNUB – Die Nahverkehr–Schlichtungsstelle

### **Kontakt:**

Postfach 6025

30060 Hannover

Telefon: +49 1573 4432054

Telefax: +49 511 1668962000

Internet: [www.nahverkehr-snub.de](http://www.nahverkehr-snub.de)

E-Mail: [kontakt@nahverkehr-snub.de](mailto:kontakt@nahverkehr-snub.de)

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

[www.nahverkehr-snub.de/index.php?id=20](http://www.nahverkehr-snub.de/index.php?id=20)

### **Weitere Angaben:**

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

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

### Verkehrsdienstleistungen

- Straßenbahn, Bus, U-Bahn
- Eisenbahn

## 3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

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

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

## 5. 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 Satz 1 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 Satz 1 Nummer 2 VSBG)

- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

## **7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## **10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Ja, für den Unternehmer, sofern der Verbraucher dem Schlichtungsvorschlag zustimmt.



## **11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Nein.

## **12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?**

Ja, entsprechend der Beitragsordnung.

## söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

### **Kontakt:**

Fasanenstr. 81

10623 Berlin

Telefon: +49 30 64499330

Telefax: +49 30 644993310

Internet: [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

E-Mail: [kontakt@soep-online.de](mailto:kontakt@soep-online.de)

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

[soep-online.de/die-schlichtung.html](http://soep-online.de/die-schlichtung.html) unter dem Link

„Mitglied im Trägerverein“

### **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. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

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

Nein.

## 5. 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 Satz 1 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 Satz 1 Nummer 2 VSBG)
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch, Englisch.

## **7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann**

Deutsch, Englisch.

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

Schriftlich und mündlich.

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

Nein.

## **10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

## **11. 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.

## **12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?**

Fallpauschalen entsprechend Beitragsordnung; Mitgliedsbeitrag.

## Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg

### **Kontakt:**

Am Hauptbahnhof 2

70173 Stuttgart

Telefon: +49 711 12777843

Telefax: +49 711 12777908

Internet: [schlichtung.sv-bw.de](http://schlichtung.sv-bw.de)

E-Mail: [schlichtung@sv-bw.de](mailto:schlichtung@sv-bw.de)

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

[www.sv-bw.de/schlichtung/teilnehmende\\_institute.pdf](http://www.sv-bw.de/schlichtung/teilnehmende_institute.pdf)

### **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

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von den teilnehmenden Instituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen zuständig.

## 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. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

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 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben 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 Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskostengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.



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.

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## **9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Nein. Nur bei Entscheidungen über die Ablehnung/Einrichtung von Bürgerkonten ist die Sparkasse entsprechend der „Selbstverpflichtung der deutschen Sparkassen zum Bürgerkonto“ verpflichtet, den Schlichterspruch als verbindlich anzuerkennen.

## **10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

## **11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?**

Nein.

## Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)

### Kontakt:

Lennéstr. 11

10785 Berlin

Telefon: +49 30 8192295

Telefax: +49 30 8192299

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

E-Mail: [ombudsmann@voeb-kbs.de](mailto:ombudsmann@voeb-kbs.de)

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

[www.voeb.de/download/liste-der-teilnehmenden-institute.pdf](http://www.voeb.de/download/liste-der-teilnehmenden-institute.pdf)

### 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

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von den Mitgliedsinstituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen zuständig.

## 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. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

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 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle 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 Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskostengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

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.

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## **9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Nein.

## **10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

## 11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

In Sondersituationen erhebt die Verbraucherschlichtungsstelle von den hiervon betroffenen Kreditinstituten einen anteiligen Beitrag von bis zu 100 € pro Fall an den Mehrkosten.

## **Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetza- gentur**

### **Kontakt:**

Postfach 80 01

53105 Bonn

Telefon: +49 30 22480590

Telefax: +49 30 22480518

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

E-Mail: [schlichtungsstelle-tk@bnetza.de](mailto: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
- Mobiltelefondienste
- Internetdienste



- Fernsehdienste
- Andere Kommunikationsdienste

### **3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?**

Nein.

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

Nein.

### **5. 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 Satz 1 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 Satz 1 Nummer 2 VSBG).

- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

## **7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## **10. 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.

### **11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

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

### **12. 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](http://www.versicherungsombudsmann.de)

E-Mail: [beschwerde@versicherungsombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de)

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

[www.versicherungsombudsmann.de/der-verein/mitglieder/](http://www.versicherungsombudsmann.de/der-verein/mitglieder/)

## **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. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja bei Beschwerden gegen Versicherungsvermittler.

Nein bei Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen.

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

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

## 5. 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 Satz 1 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 Satz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG) (nur im Verfahren gegen Versicherungsunternehmen 100.000 €)
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

## 6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

## 7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## 10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens 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.

## 11. 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.

## 12. 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.



## VuV-Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V.

### Kontakt:

Stresemannallee 30

60596 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 660550 10

Telefax: +49 69 660550 19

Internet: [www.vuv-ombudsstelle.de](http://www.vuv-ombudsstelle.de)

E-Mail: [contact@vuv-ombudsstelle.de](mailto:contact@vuv-ombudsstelle.de)

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

[www.vuv-ombudsstelle.de/teilnehmer/](http://www.vuv-ombudsstelle.de/teilnehmer/)

### 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

### Finanzdienstleistungen

- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummer 7 UKlaG zuständig, soweit der Anspruch in unmittelbarem Zusammenhang mit einer Streitigkeit aus Finanzdienstleistungsgeschäften (§ 1 Absatz 1a des Kreditwesengesetzes) oder vergleichbaren Dienstleistungen steht.

## 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. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

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 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben 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 Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskostengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

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

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.

## **6. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## **9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?**

Nein.

## **10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?**

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

## **11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?**

Ja, in Höhe von 200 €.