



Bundesamt  
für Justiz

# Liste der Verbraucher- schlichtungsstellen

gemäß § 33 Absatz 1 des

Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG)

Stand: 3. März 2017



**Verbraucherschlichtungsstellen**

## **Impressum**

### **Herausgeber:**

Bundesamt für Justiz  
Referat III 6 (Verbraucherstreitbeilegung)  
53094 Bonn

### **Stand:**

3. März 2017

### **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)

© 2017 – Bundesamt für Justiz

# Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.	5
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.	12
Ombudsmann der Privaten Banken	16
Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung	20
Ombudsstelle für Investmentfonds	25
Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen	29
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	33
Schlichtungsstelle Bausparen	37
Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	41
Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	45
Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.	49
Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft	53
Schlichtungsstelle Energie	57
Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz	62
Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur	67
SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle	71
söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.	75
Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg	79
Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)	83

Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur	87
Versicherungsombudsmann e. V.	91
VuV-Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V.	96

## **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.**

### **Kontakt:**

Straßburger Str. 8

77694 Kehl

Telefon: +49 7851 79579 40

Telefax: +49 7851 79579 41

Internet: [www.verbraucher-schlichter.de](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 Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere
- Gebäude- und Hausratversicherungen
- Fahrzeugversicherungen
- Reiseversicherungen
- Krankheits- und Unfallversicherungen
- Lebensversicherungen
- Andere

### Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher

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

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

### Gesundheit

- 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
- Mobiltelefoniedienste
- Internetdienste

- Fernsehdienste
- Andere Kommunikationsdienste

#### Verkehrsdienstleistungen

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

#### Andere

- Andere (umfasst Waren und Dienstleistungen)

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

Ja, Deutschland.

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

Nein.

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

Ja, für Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt nicht in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum haben, und für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

## **6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens**

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

## **7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG**

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

## **8. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

**12. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens verbindlich?**

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

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

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

30 € bei missbräuchlicher Antragstellung.

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

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

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

**Kontakt:**

Schellingstr. 4

10785 Berlin

Telefon: +49 30 2021 1639

Telefax: +49 30 2021 1908

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

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

**Weitere Angaben:**

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

3 Monate.

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

Finanzdienstleistungen

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

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

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 Erorтерungen 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 1663 3166

Telefax: +49 30 1663 3169

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

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

### **Weitere Angaben:**

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

6 Monate.

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

#### Finanzdienstleistungen

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

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

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 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 Erorтерungen 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 Schlichtungsspruchen oder Vergleichsvorschlagen der Ombudsleute sind diese nur verbindlich, wenn beide Parteien den Schlichtungsspruch 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)

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

Ja, Deutschland.

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

Nein.

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

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

**6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens**

Für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ist ein Antrag eines Verbrauchers erforderlich, der seinen Sitz innerhalb der EU oder einem anderen EWR-Mitgliedsstaat hat. Unternehmer sind nicht antragsberechtigt. Der Antrag sowie die weitere Kommunikation zwischen dem Streitmittler und den Parteien soll in Textform erfolgen. Der Streitschlichter wird nur tätig, wenn seine sachliche Zuständigkeit gegeben ist. Dies ist im Rechtsverhältnis zwischen einem Mitgliedsunternehmen des IVD und einem Verbraucher stets der Fall, soweit das Mitgliedsunternehmen als Immobilienberater, Immobilienmakler, Verwalter oder Sachverständiger und nicht selbst als Verbraucher gehandelt hat. Darüber hinaus ist die sachliche Zuständigkeit des Streitmittlers auf Streitigkeiten beschränkt, die ihren Grund in einem Verbrauchervertrag haben,

a) durch den der Unternehmer zum Bau eines neuen Gebäudes oder zu erheblichen Umbaumaßnahmen an einem bestehenden

Gebäude verpflichtet wird (Verbraucherbauvertrag),  
b) der die Errichtung oder den Umbau eines Hauses oder eines vergleichbaren Bauwerks zum Gegenstand hat und der zugleich die Verpflichtung des Unternehmers enthält, dem Besteller das Eigentum an dem Grundstück zu übertragen oder ein Erbbaurecht zu bestellen oder zu übertragen (Bauträgervertrag),  
c) über den Kauf eines zu Wohnzwecken bebauten Grundstücks oder  
d) über den Kauf eines Miteigentumsanteils an einem Grundstück, der verbunden ist mit einem Sondereigentum an einer Wohnung (Wohnungseigentum nach Wohnungseigentumsgesetz).  
In den von a) bis d) genannten Fällen wird der Streitmittler jedoch nur tätig, soweit das Unternehmen, in der Regel ein Werkunternehmer, erklärt hat, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

## 7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

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

## **8. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

## **12. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens verbindlich?**

Nein.

## **13. 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.

#### **14. 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 6449046 0

Telefax: +49 30 6449046 29

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

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

### **Weitere Angaben:**

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

3 Monate.

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

#### Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – 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 Streitbelegungsverfahren 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 Streitbelegungsverfahrens 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)

### 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 Streitbelegungsverfahren 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 Streitbelegungsverfahrens 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 Pflegeversicherung

### 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)

### Weitere Angaben:

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

4 Monate.

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

#### Finanzdienstleistungen

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

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

Ja, Deutschland.

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

Ja.

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

Nein.

**6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens**

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

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

## **7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG**

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

## **8. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

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

Nein.

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

Nein.

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

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

## Schlichtungsstelle Bausparen

### **Kontakt:**

Klingelhöferstr. 4

10785 Berlin

Telefon: +49 30 5900915 50

Telefax: +49 30 5900915 01

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

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

### **Weitere Angaben:**

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

4 Monate.

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

#### Finanzdienstleistungen

- 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 Streitbelegungsverfahren 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 Streitbelegungsverfahrens 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 4108 0

Telefax: +49 228 4108 62299

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

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

### Weitere Angaben:

#### 12. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

6 Monate.

#### 13. 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.

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

Ja, Deutschland.

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

Ja.

**16. 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.

## **17. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

**20. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens 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).

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

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

**22. 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 2388 1907

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 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

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 Erorтерungen 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 20225 1510

Telefax: +49 30 20225 1515

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

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

### Weitere Angaben:

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

3 Monate.

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

#### Finanzdienstleistungen

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

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

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 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.

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

**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 2844417 0

Telefax: +49 30 2844417 12

Internet: [www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.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. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?**

Ja, Deutschland.

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

Ja.

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

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

**6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens**

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

**7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG**

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).

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

## **8. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

**12. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens verbindlich?**

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

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

Nein.

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

Nein.

## Schlichtungsstelle Energie

### **Kontakt:**

Friedrichstr. 133

10117 Berlin

Telefon: +49 30 2757240 0

Telefax: +49 30 2757240 69

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

Nein.

**6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens**

Schlichtungsanträge können von Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB, d. h. von Kunden, die Strom und Erdgas überwiegend zu privaten Zwecken nutzen, gestellt werden.

Das Unternehmen ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet.

Bevor sich Verbraucher an die Schlichtungsstelle Energie wenden können, müssen sie ihr Anliegen zuerst erfolglos beim Unternehmen (Energielieferant, Netzbetreiber oder Messstellenbetreiber/Messdienstleister) vorgetragen haben.

Das Unternehmen hat nach § 111a des Energiewirtschaftsgesetzes vier Wochen Zeit, sich zu einer Verbraucherbeschwerde zu äußern und/oder dieser abzuhelpfen. Gründe für eine ablehnende Antwort müssen dem Verbraucher in Textform dargelegt werden. In diesem Fall muss das Unternehmen auf die Möglichkeit des Schlichtungsverfahrens hinweisen. Das Unternehmen hat zugleich

anzugeben, dass es zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet ist.

Auch wenn das Unternehmen innerhalb dieser Frist nicht geantwortet hat, können sich private Verbraucher an die Schlichtungsstelle Energie wenden.

Die Antragstellung kann auch durch das Unternehmen erfolgen. Die Teilnahme des Verbrauchers ist in diesem Fall freiwillig.

Ein Schlichtungsverfahren findet nicht statt, solange der Beschwerdegegenstand vor einem Gericht, Schiedsgericht oder einer anderen Schlichtungsstelle anhängig ist. Gleiches gilt für den Fall, dass bereits ein rechtskräftiges Urteil oder ein vollstreckbarer Titel im Sinne von § 794 ZPO den Beschwerdegegenstand betreffend vorliegt.

## **7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG**

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

## **8. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Deutsch.

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

Schriftlich und mündlich.

Die Antragstellung erfolgt im Regelfall über das Online-Formular auf der Website der Schlichtungsstelle Energie. Eine Antragstellung per Brief oder Fax sowie – in Einzelfällen – mündlich ist ebenso möglich.

Der Informationsaustausch im Schlichtungsverfahren erfolgt per E-Mail, Brief oder fernmündlich.

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

Nein.

## **12. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens verbindlich?**

Ja, nach Zustimmung aller Beteiligten.

### **13. 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.

### **14. 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 € zzgl. gesetzlicher MWSt.

## Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz

### Kontakt:

Adenauerallee 99-103

53113 Bonn

Telefon: +49 228 99 410 6120

Telefax: +49 228 99 410 6121

Internet: [www.bundesjustizamt.de/luftverkehr](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. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?**

Nein.

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

Nein.

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

Nein.

**6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens**

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

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

## **7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG**

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

## **8. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Deutsch.

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

Schriftlich.

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

Nein.

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

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

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

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

Missbrauchsgebuhr von 30 €.

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

#### 14. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

290 €.

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

## Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

### **Kontakt:**

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Telefon: +49 228 14 2222

Telefax: +49 228 14 6775

Internet: [www.bundesnetzagentur.de](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. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?**

Nein.

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

Nein.

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

Nein.

**6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens**

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

**7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG**

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

- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 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).

## **8. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Deutsch.

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

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

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

Nein.

## **12. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens verbindlich?**

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

Der Schlichtungsvorschlag ist unverbindlich. Nach Annahme des

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

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

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

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

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

## 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)

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

Ja, Deutschland.

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

Nein.

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

Nein.

**6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens**

- Streitigkeit mit Verkehrsunternehmen, das in Deutschland Nahverkehr betreibt und mit der SNUB kooperiert.
- Inhalt des Streits steht in Zusammenhang mit Beförderungsvertrag.
- Eine Einigung der Parteien wurde erfolglos versucht.
- Nicht geschlichtet werden Forderungen nach Schadensersatz oder Schmerzensgeld aufgrund von Unfällen sowie Beschwerden über Fahrpläne.

**7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG**

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

- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 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).

## **8. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Deutsch.

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

Schriftlich. Verständnisfragen des Schlichters können telefonisch geklärt werden.

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

Nein.

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

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

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

Nein.

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

Ja, entsprechend der Beitragsordnung.

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

### **Kontakt:**

Fasanenstr. 81

10623 Berlin

Telefon: +49 30 6449933 0

Telefax: +49 30 6449933 31

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

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

### **Weitere Angaben:**

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

3 Monate.

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

#### Verkehrsdienstleistungen

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

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

Nein.

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

Nein.

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

Nein.

**6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens**

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

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

## 7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

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

## **8. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch, Englisch.

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

Deutsch, Englisch.

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

Schriftlich und mündlich.

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

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

Nein.

## **12. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens verbindlich?**

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

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

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

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

Fallpauschalen entsprechend Beitragsordnung; Mitgliedsbeitrag.

## Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg

### Kontakt:

Am Hauptbahnhof 2

70173 Stuttgart

Telefon: +49 711 127 77843

Telefax: +49 711 127 77908

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

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

### Weitere Angaben:

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

3 Monate.

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

#### Finanzdienstleistungen

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

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

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 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 Erorтерungen 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 Burgerkonten ist die Sparkasse entsprechend der „Selbstverpflichtung der deutschen Sparkassen zum Burgerkonto“ 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 8192 295

Telefax: +49 30 8192 299

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

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

**Weitere Angaben:**

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

3 Monate.

**13. 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.

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

Ja, Deutschland.

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

Ja.

**16. 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.

## **17. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Schriftlich. Ausreichend ist die Textform.

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

Nein.

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

Nein.

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

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

**22. 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 Bundesnetzagentur**

### **Kontakt:**

Postfach 80 01

53105 Bonn

Telefon: +49 30 22480 590

Telefax: +49 30 22480 518

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
- Mobiltelefoniedienste
- Internetdienste
- Fernsehdienste
- Andere Kommunikationsdienste

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

Nein.

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

Nein.

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

Nein.

**6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens**

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

- Die Streitigkeit ist nicht bereits beigelegt.

## **7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG**

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

## **8. Zulässige Verfahrenssprachen**

Deutsch.

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

Deutsch.

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

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

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

Nein. Auch im Falle einer mündlichen Erorтерung ist eine Vertretung möglich.

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

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

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

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

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

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

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

## Versicherungsombudsmann e. V.

### **Kontakt:**

Postfach 080632

10006 Berlin

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

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

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

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

### **Weitere Angaben:**

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

3 Monate.

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

#### Finanzdienstleistungen

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

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

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

Ja, Deutschland.

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

Ja bei Beschwerden gegen Versicherungsvermittler.

Nein bei Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen.

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

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

**6. Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens**

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

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

## **7. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG**

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

## **8. Zulässige Verfahrenssprachen**

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

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

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

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

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

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

Nein.

## **12. Ist das Ergebnis des Streitbelegungsverfahrens verbindlich?**

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

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

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

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

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

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

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

## **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)

### **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 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 200 €.