



# Schlichtungsstelle

für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

Schlichtungsstelle, Postfach 10 14 24, 20009 Hamburg

Postfach 10 14 24  
20009 Hamburg

Telefon: 040 – 696508 90

Telefax: 040 – 696508 91

[kontakt@schlichtung-Finanzberatung.de](mailto:kontakt@schlichtung-Finanzberatung.de)  
[www.schlichtung-finanzberatung.de](http://www.schlichtung-finanzberatung.de)

Hamburg, den 29. Dezember 2020

## **Evaluationsbericht der Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung für die Kalenderjahre 2018 u. 2019**

Diesem Evaluationsbericht sind die Tätigkeitsberichte für das Kalenderjahr 2018 und das Kalenderjahr 2019 beigelegt.

### **1. Bewertung der Effektivität des von der Verbraucherschlichtungsstelle angebotenen Verfahrens.**

Anhand der bisher geringen Fallzahlen kann eine abschließende Beurteilung der Bewertung der Effektivität des angebotenen Verfahrens noch nicht erfolgen.

Insgesamt wurden in den Kalenderjahren 2018 und 2019 30 Schlichtungsanträge bei der Schlichtungsstelle gestellt.

Hiervon mussten insgesamt 12 Verfahren wegen Unzuständigkeit der Schlichtungsstelle zurückgewiesen bzw. an andere Schlichtungsstellen verwiesen werden.

Es ist zu erwarten, dass dieser hohe Anteil (40 %) von Anträgen, bei denen eine Unzuständigkeit besteht, zukünftig geringer ausfällt, wenn die Antragssteller nachvollziehen, dass ihre Beschwerde aufgrund von Leistungen eines Produktgebers (Versicherung oder Kapitalverwaltungsgesellschaft) von Beschwerden aufgrund des Beratungsverlaufs zu trennen ist. Die Schlichtungsstelle wird hier in ihrem Internet-Auftritt nochmals klarer hervorheben, dass sie lediglich für Beschwerden zuständig ist, dies sich konkret gegen den am Beratungsprozess teilhabenden Gewerbetreibenden richtet.

Die Effizienz des Schlichtungsverfahrens wurde auch dadurch beeinträchtigt, dass bei einer Vielzahl von Unternehmen offensichtlich die Verpflichtungen nach §§ 36 und 37 VSBG nicht bekannt waren und daher bei Eingang des Antrags für die zuständige Mitarbeiterin der Schlichtungsstelle nicht

Träger: VOTUM e. V., Friedrichstraße 149, 10117 Berlin

RA Martin Klein (geschäftsführender Vorstand)

Eingetragener Verein, Amtsgericht Hamburg VR 14453, USt-IdNr: DE210482805

Bankverbindung: Commerzbank AG, Hamburg, IBAN DE59 2004 0000 0241 9075 01, BIC COBADEFFXXX



unmittelbar ersichtlich war, ob der Antragsgegner bereit ist, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Hierzu bedurfte es häufig Nachfragen auf Seiten des potenziellen Antragsgegners. Dies ist jedoch ein Umstand, der nicht durch Maßnahmen auf Seiten der Schlichtungsstelle behoben werden kann.

Letztendlich konnten bei 30 eingereichten Anträgen im Berichtszeitraum tatsächlich nur sechs Schlichtungsverfahren durchgeführt werden. Für diese Schlichtungsverfahren zeigten sich die Arbeitsabläufe als effektiv und es konnte eine Bearbeitungszeit von 3 Monaten eingehalten werden.

## **2. Bewertung der Organisations- Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle**

Die Organisationsstruktur war für die Anzahl der Schlichtungsverfahren absolut ausreichend. Im Sekretariat der Schlichtungsstelle erfolgt eine erste Sichtung der Schlichtungsanträge, insbesondere um die Zuständigkeitsfragen und auch die Fragen der Mitwirkung des jeweiligen Antragsgegners zu klären. Dann erfolgt die Abgabe an die Ombudsleute. Im Zusammenwirken ergaben sich keine Schwierigkeiten und Verzögerungen.

Die Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle ist einfach gehalten, da die Verbraucherschlichtungsstelle keine eigenen Räumlichkeiten anmieten musste und auf vorhandene Mitarbeiter und Infrastruktur des Trägerverbandes zurückgreifen konnte. Hierdurch sind die laufenden Kostenpositionen kosten überschaubar. Wesentliche Kostenpositionen innerhalb der Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle ist die Aufwandsentschädigung der Ombudsmänner. Die Finanzstruktur der Schlichtungsstelle ist daher übersichtlich und leicht planbar. Die Finanzierung wird dadurch gesichert, dass der Trägerverband jeweils in seinem Haushalt eine, von seinen Mitgliedseinnahmen gedeckte, vollständige Kostenübernahme für den Zweckbetrieb „Schlichtungsstelle“ in Höhe der planbaren und bekannten Kosten zuzüglich eines Sicherheitsaufschlags einplant. Der Trägerverband verfügt darüber hinaus über Rücklagen, die auch für den Fall, dass Mitgliedsbeiträge auf Eben des Trägerverbandes ausbleiben, eine Finanzierung der Schlichtungsstelle sicherstellen.



### 3. Angaben zu Schulungen der Streitmittler, ihrer Vertreter und ihrer Mitarbeiter

Das Sekretariat der Schlichtungsstelle wird durch eine ausgebildete Rechtsanwaltsfachangestellte geführt, die über die nötige Fachkenntnis insbesondere zur Aktenführung verfügt. Diese hat zu Beginn der Aufnahme der Tätigkeit in der Schlichtungsstelle eine gesonderte Schulung im Hinblick auf Zuständigkeitsfragen erhalten.

Die Ombudsleute nehmen als ehemalige Richter eine fortlaufende Weiterbildung im Selbststudium vor.

### 4. Bewertung der Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen im Netzwerk zur Beilegung grenzüberschreitende Streitigkeiten

Im Evaluationszeitraum nicht waren grenzüberschreitende Anträge nicht zu beobachten, so dass eine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen insoweit nicht erforderlich war. Es erfolgte ein Austausch mit dem Ombudsmann für Versicherungswesen, hinsichtlich der Frage der Zuständigkeit bei einzelnen Antragsstellungen und darüber hinaus ein Austausch mit der Universalschlichtungsstelle, ebenfalls zu Fragen der Zuständigkeit.

### 5. Ergänzende Hinweise

Schlichtungsverfahren, in denen die Frage einer möglichen Falschberatung im Vordergrund steht, haben häufig die Situation, dass Beratungsabläufe von den Schlichtungsparteien unterschiedlich wiedergegeben werden und eine Beweisaufnahme zur Ermittlung des tatsächlichen Sachverhalts erforderlich wäre. Eine solche Beweisaufnahme wird jedoch im Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt. Das Schlichtungsverfahren stößt hier an seine Grenzen.

Im Evaluationszeitraum konnte keinerlei auffällige Geschäftspraktiken beobachtet werden, die zu einer Häufung von Streitbeilegungsverfahren geführt haben.

Geschäftsführender Vorstand VOTUM e.V.  
Martin Klein