



Schlichtungsstelle

für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

Schlichtungsstelle, Barmbeker Straße 2, 22303 Hamburg

**Barmbeker Straße 2 (2 OG)
22303 Hamburg**

Telefon: 040 – 696508 90

Telefax: 040 – 696508 91

**kontakt@schlichtung-Finanzberatung.de
www.schlichtung-finanzberatung.de**

Hamburg, den 8. Februar 2024

Evaluationsbericht der Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung für die Kalenderjahre 2022 und 2023

Diesem Evaluationsbericht sind die Tätigkeitsberichte für das Kalenderjahr 2022 und das Kalenderjahr 2023 beigelegt.

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

Die Schlichtungsstelle hat auf der Grundlage, der in Jahren 2020 und 2021 gemachten Erfahrungen weiterhin ein zwei gestuftes Schlichtungsverfahren etabliert.

In der ersten Stufe erfolgt die Prüfung der für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens notwendigen Formalien. Insbesondere werden hier Fragen der Zuständigkeit geklärt, aber auch Anfragen an die Antragsgegner gerichtet, ob diese bereit sind, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Hier fehlt es häufig im Internetauftritt der betroffenen Antragsgegner noch an den entsprechenden Informationen, so dass diese angefragt werden müssen. Erst wenn in der ersten Stufe geklärt wurde, dass die Schlichtungsstelle zuständig ist und der Antragsgegner bereit oder aber verpflichtet ist an einer Schlichtung teilzunehmen, wird das Verfahren in der zweiten Stufe fortgeführt, in der dann auch die Ombudsleute beteiligt werden. Diesen obliegt es dann auch zu beurteilen, ob von den Verfahrensbeteiligten die notwendigen Auskünfte zur Entscheidung über den Sachverhalt vorliegen. Dieses zweistufige Verfahren hat sich bewährt.

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



Zu beobachten ist das die Quote von Fällen, in denen die Antragsgegner nicht bereit waren, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, zurückgegangen ist. Hierbei handelt es sich im Jahr 2022 um 2 von 8 Verfahren und im Jahr 2023 um 2 von 11 Verfahren. Über beide Jahre zusammengefasst demnach eine Quote von ca. 21 %. Es wäre es interessant zu erfahren, welche Quoten Schlichtungsstellen in anderen Branchenbereichen aufweisen.

Im Übrigen zeigten sich die Abläufe für das Schlichtungsverfahren effektiv. Die Bearbeitungszeit der Verfahren hat sich jedoch auf durchschnittlich 3,5 Monate verlängert, da hier zum einen coronabedingt Krankheitszeiten bestanden und es auch zu verlängerten Reaktionszeiten der Schlichtungsparteien kam.

2. Bewertung der Organisations- Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle

Die Organisationsstruktur ist für die Anzahl der Schlichtungsverfahren weiterhin gänzlich ausreichend. Durch die etablierte Arbeitsteilung zeigt sich ein reibungsloser Ablauf bei der Klärung der Formalien der Schlichtungsvorgänge und auch in der Kommunikation mit den Antragstellern.

Die Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle ist weiterhin sehr einfach strukturiert. Die Schlichtungsstelle hat insbesondere keine eigenen Raum- und Mitarbeiterkosten, da diese von dem Trägerverband gestellt werden. Die wesentlichen Kostenposition innerhalb der Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle ist die Aufwandsentschädigung der Ombudsleute. 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, das 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. Der Geschäftsführende Vorstand des Trägerverbandes ist Rechtsanwalt und führt jeweils zu Beginn des Kalenderjahres mit dem Sekretariat und den Ombudsleuten einen Workshop durch, in dem Fragen der Zuständigkeit und des Verfahrensablaufs erörtert werden. Die Ombudsleute nehmen als ehemalige Richter eine fortlaufende Weiterbildung im Selbststudium vor. Sie nehmen darüber hinaus an Fachtagungen teil.

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

Im Evaluationszeitraum gab es keine grenzüberschreitenden Anträge, so dass eine Notwendigkeit zu einer grenzüberschreitenden Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen nicht erforderlich war. Der Austausch mit anderen Schlichtungsstellen erfolgt insbesondere mit dem Ombudsmann für Versicherungswesen und der Universalschlichtungsstelle. Dieser Austausch funktioniert ohne Probleme.

5. Ergänzende Hinweise

Im Evaluationszeitraum konnten keinerlei auffällige Geschäftspraktiken beobachtet werden, die zu einer Häufung von Streitbeilegungsverfahren geführt haben. Eine Konzentration von Schlichtungsverfahren gegenüber einzelnen Gesellschaften konnte ebenfalls nicht beobachtet werden.

Geschäftsführender Vorstand VOTUM e.V.
Martin Klein