



# Schlichtungsstelle

für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

## Hinweispflicht auf außergerichtliche Streitbeilegung und mögliche Schlichtungsstellen

Es gibt für alle Gewerbetreibenden Vermittler eine allgemeine Verpflichtung, auf die Möglichkeit einer außergerichtlichen Verbraucherstreitbeilegung hinzuweisen. Für die Berufsgruppe der gewerblichen Vermittler nach § 34 c bis i GewO gibt es darüber hinaus spezialgesetzliche Grundlagen.

- ➔ Die „Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage-, und Kreditvermittlung“ ist als einzige nichtstaatliche Ombudsstelle zur Durchführung von Schlichtungsverfahren für alle gewerblichen Vermittler nach § 34 c bis i GewO zugelassen.
- ➔ Unabhängig von den spezifischen Verpflichtungen empfehlen wir: Jeder Vermittler sollte auf seiner Website und in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die zuständige bzw. von ihm ausgewählte Schlichtungsstelle hinweisen.
- ➔ Eine einfache Anleitung mit Bausteinen für die Website erhalten interessierte Vermittler im Rahmen der Registrierung bei der Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage-, und Kreditvermittlung.

### I. Allgemeine Verpflichtung

Unabhängig von der Unternehmensgröße oder davon, ob er einen Internetauftritt unterhält: Jeder Vermittler ist verpflichtet, im Falle einer Kundenbeschwerde, bei der er sich nicht mit dem Kunden/Verbraucher einigen kann, auf die „für ihn zuständige Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Website hinzuweisen“.

Er muss zugleich mitteilen, ob er bereit oder verpflichtet ist, an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren mitzuwirken. Der Hinweis hat in Textform zu erfolgen. Rechtsgrundlage ist § 37 VSBG.

Beschäftigt der Vermittler mehr als 10 Mitarbeiter und nutzt er eine Website oder Allgemeine Geschäftsbedingungen, so ist er verpflichtet, sowohl auf der Website als auch in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen mitzuteilen, ob er bereit oder verpflichtet ist, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen und muss sodann die entsprechende Schlichtungsstelle benennen (§ 36 VSBG).



# Schlichtungsstelle

für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

## II. Versicherungsvermittler

Versicherungsvermittler nach § 34 d GewO sind gemäß § 11 Abs. 1 Ziffer 7 VersVermV verpflichtet, bereits beim ersten Geschäftskontakt die „Anschrift der Schlichtungsstelle, die bei Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern und Versicherungsnehmern angerufen werden kann“, zu benennen. Der Referentenentwurf zur neuen VersVermV geht über diese Hinweispflicht hinaus: Ruft der Verbraucher die entsprechende Schlichtungsstelle an, so ist der Vermittler gemäß § 17 Abs. 4 VersVermV-Entwurf verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Hier existiert bereits eine privatwirtschaftlich organisierte Schlichtungsstelle, welche von den Versicherungsunternehmen getragen wird. Es handelt sich dabei um den Versicherungsombudsmann und den Ombudsmann für die private Krankenversicherung. Die „Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage-, und Kreditvermittlung“ bietet hier eine Alternative, die sich insbesondere für alle Makler und Mehrfachagenten eignet, die nicht im Auftrag eines einzelnen Versicherungsunternehmens tätig werden.

## III. Finanzanlagevermittler

Anlagevermittler nach § 34 f GewO müssen mit Einführung der neuen FinVermV davon ausgehen, dass auch sie zukünftig eine entsprechende Hinweispflicht erfüllen müssen. Dieser Hinweis wird wohl entsprechend § 12 Abs. 1 FinVermV „vor der ersten Anlageberatung- oder Vermittlung“ erfolgen müssen.

Derzeit gilt für Anlagevermittler noch die allgemeine Hinweispflicht aus dem VSBG. Eine privatwirtschaftliche organisierte Schlichtungsstelle existiert für § 34 f Vermittler derzeit nicht. Sie sind daher derzeit verpflichtet, auf die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V. zu verweisen. Diese wurde als vorläufige Sammelschlichtungsstelle vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz eingerichtet und dient insoweit als Übergangslösung, so lange keine branchenspezifische Schlichtungsstelle besteht. Der Umstand, dass es sich hier um eine Auffangschlichtungsstelle für alle Branchen handelt, welche selbst nicht über eine eigene Einrichtung verfügen, führt dazu, dass hier auf Seiten der Schlichter keine Spezialkenntnisse für das Gebiet der Anlagevermittlung erwartet werden können.



# Schlichtungsstelle

für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

## IV. Immobiliardarlehensvermittler

Weitgehend unbekannt sind die Kundenerstinformationspflichten des Immobiliardarlehensvermittlers nach § 34 i GeWO. Diese finden sich nicht - wie man erwarten könnte - in der Verordnung über Immobiliardarlehensvermittlung (ImmVermV), dem Gegenstück von VersVermV und FinVermV, sondern in Artikel 247 § 13 b EGBGB.

Hier heißt es in Ziffer 6, dass der Darlehensvermittler mitteilen muss: „welche interne Verfahren für Beschwerden von Verbrauchern oder anderen interessierten Parteien über Darlehensvermittler zur Verfügung stehen sowie einen möglichen Zugang des Verbrauchers zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren“. Vermittler müssen den Kunden hierbei „rechtzeitig vor Abschluss des Darlehensvermittlungsvertrages“ informieren, Art. 247 § 13 Abs. 2 EGBGB.

Eine solche außergerichtliche Schlichtungsstelle für § 34 i Vermittler stand bisher durch die Branche nicht zur Verfügung. § 34 i Vermittler sind daher zum Verweis auf die staatliche Schlichtungsstelle verpflichtet, die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtet ist.

Berlin, im April 2018