



Schlichtungsstelle

für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

Hinweispflicht auf außergerichtliche Streitbeilegung und mögliche Schlichtungsstellen

Es gibt für alle Gewerbetreibenden 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 den §§ 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 § 15 Abs. 1 Ziffer 12 VersVermV verpflichtet, bereits beim ersten Geschäftskontakt die „Anschrift der Schlichtungsstelle, die bei Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern und Versicherungsnehmern angerufen werden kann“, zu benennen. Alle Versicherungsvermittler sind gemäß § 17 Abs. 4 VersVermV verpflichtet, an einem Schlichtungsverfahren vor einer zugelassenen Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Für Versicherungsvermittler bestehen bereits privatwirtschaftlich organisierte Schlichtungsstellen, welche von den Versicherungsunternehmen getragen werden. 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. Bei mehreren Zulassungen im Bereich der Tätigkeiten der §§ 34 c bis i GewO besteht zudem der Vorteil auf lediglich eine einzige Schlichtungsstelle hinzuweisen.

III. Finanzanlagenvermittler

Derzeit gilt für Anlagenvermittler noch die allgemeine Hinweispflicht aus dem VSBG. Die *Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung* ist die erste auf Anlagevermittlung spezialisierte privatwirtschaftlich organisierte und zugelassene Schlichtungsstelle. Alternativ bestünde für Anlagevermittler nur die Möglichkeit 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. Immobiliendarlehensvermittler

Weitgehend unbekannt sind die Kundenerstinformationspflichten des Immobiliendarlehensvermittlers nach § 34 i GeWO. Diese finden sich nicht - wie man erwarten könnte - in der Verordnung über Immobiliendarlehensvermittlung (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).

Die *Schlichtungsstelle für die gewerbliche Anlage-, Versicherungs- und Kreditvermittlung* ist hier wiederum die einzige auf Kreditvermittler spezialisierte private Schlichtungsstelle. Zu beachten ist, dass die bestehende staatliche Schlichtungsstelle, die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtet ist, gemäß der Subsidiaritätsregelung in § 14 Abs. 1 Satz 3 UKlaG, nur dann zuständig wäre, wenn es keine zuständige anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle gibt. Somit ist unsere Schlichtungsstelle für Beschwerden aus dem Bereich des § 34 i GewO die anzugebende Schlichtungsstelle.

Berlin, im März 2019