



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
www.schlichtung-finanzberatung.de**

Hamburg, den 28. Januar 2021

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung für das Kalenderjahr 2020

Die Schlichtungstätigkeit im Kalenderjahr 2020 war von der weiteren Etablierung der Schlichtungsstelle geprägt. Dies betraf insbesondere auch die Schlichtungstätigkeit außerhalb des Kreises der Mitglieder des Trägerverbandes. Die Schlichtungsstelle hat sich von Beginn an auch für Nichtmitglieder geöffnet und bietet diesen die Durchführung von Schlichtungsverfahren an. Es gab hierzu einen regelmäßigen Austausch mit der Universalschlichtungsstelle des Bundes, welche nunmehr regelmäßig Anträge gegen Unternehmen aus dem Bereich der Vermittlung von Finanzanlagen, Immobilienkrediten und anderen Darlehen an die Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung verweist.

Wir mussten hierbei, ebenso wie die Mitarbeiter der Universalschlichtungsstelle des Bundes, feststellen, dass die Hinweispflichten der §§ 36, 37 VSBG bei den Unternehmen noch nicht ausreichend bekannt sind und entsprechende Hinweise im Rahmen ihres Internetauftritts häufig fehlen. Die Bedeutung eines Angebots zur außergerichtlichen Streitbeilegung und die damit verbundene Verpflichtung zur Information ihrer Kunden muss daher bei den Unternehmen noch eine stärkere Beachtung finden.



Das Ergebnis der Schlichtungsstelle stellt sich im Detail wie folgt dar:

I. Verfahren mit Antragsstellung im Jahr 2019

Aus dem Jahr 2019 wurden insgesamt fünf offene Schlichtungsverfahren in das Jahr 2020 übernommen. Bei einem Antrag konnte ein Verfahren nicht eröffnet werden, da der Antragsgegner nicht bereit war, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen. In zwei Verfahren wurde von der weiteren Durchführung eines Schlichtungsverfahrens durch den Schlichter Abstand genommen, da für Aufklärung des Sachverhalts die Durchführung eines Beweisaufnahmeverfahrens erforderlich gewesen wäre. Zwei Anträge wurden als unbegründet zurückgewiesen.

II. Verfahren aus dem Jahr 2020

Eingegangene Anträge

In der Schlichtungsstelle sind im Jahr 2020 insgesamt 18 neue Schlichtungsanträge eingegangen. Diese wurden wie folgt behandelt.

a) Zurückgenommene Anträge

Ein Antrag wurden zurückgenommen.

b) Unzulässige Anträge

Ein Antrag wurde als unzulässig zurückgewiesen.

c) Verweisung wegen Unzuständigkeit

Bei vier Anträgen wurde festgestellt, dass eine originäre Zuständigkeit der Schlichtungsstelle nicht bestand. Es erfolgte eine Verweisung an Schlichtungsstellen, die im Bereich der Banken- und Sparkassen-Organisationen tätig sind.



d) Keine Eröffnung des Verfahrens

Bei vier Anträgen konnte ein Schlichtungsverfahren nicht eröffnet werden, da der jeweilige Antragsgegner sich nicht bereit erklärt hat, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Es handelte sich um Vorgänge außerhalb der Versicherungsvermittlung, für die keine gesetzliche Verpflichtung bestand, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

e) Durchgeführte Verfahren

In acht Fällen wurde die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens aufgenommen. Sämtliche Verfahrenen konnten im Laufe des Jahres 2020 abgeschlossen werden.

In einem Verfahren wurde der Anspruch nach Übermittlung des Antrags durch den Antragsgegner vollständig anerkannt.

In zwei Verfahren musste von der weiteren Durchführung des Schlichtungsverfahrens abgesehen werden, da der Schlichter zu dem Ergebnis gelangte, dass über den Schlichtungsantrag nur nach einer weitergehenden Beweisaufnahme hätte entschieden werden können. Der Schlichter hat in diesen Verfahren auch davon abgesehen, einen Vergleichsvorschlag zu unterbreiten.

In vier Verfahren wurde der Schlichtungsantrag durch den Schlichter als unbegründet zurückgewiesen.

In einem Verfahren hat der Schlichter einen Vergleich als Schlichtungsvorschlag unterbreitet, der von beiden Parteien angenommen wurde.

Die durchgeführten Schlichtungsverfahren verteilen sich auf die Sachgebiete wie folgt:

- Drei Verfahren im Bereich der Versicherungsvermittlung
- Zwei Verfahren im Bereich der Vermittlung einer Baufinanzierung bzw. eines Darlehens
- Drei Verfahren im Bereich der Vermittlung von Finanzanlagen



Schlichtungsstelle

für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

Das Jahr 2020 zeigte wiederum eine geringe Fallzahl. Aus den gestellten Anträgen ließ sich keine systemische Fehlentwicklung am Markt beobachten, insbesondere keine signifikant häufig gerügten Pflichtverletzungen.

Eine grenzüberschreitende Zusammenarbeit mit anderen Schlichtungsstellen war nicht erforderlich. Die Zusammenarbeit mit den nationalen Schlichtungsstellen, insbesondere der Universalschlichtungsstelle des Bundes und dem Versicherungsombudsmann funktionierte reibungslos.

In sämtlichen Verfahren, in denen der Schlichter eine Entscheidung getroffen hat, wurde der Zeitrahmen von drei Monaten nach Vorlage der vollständigen Unterlagen eingehalten. Mehrere Verfahren konnten bereits innerhalb von zwei Monaten nach Vorlage der Unterlagen abgeschlossen werden. Häufig bedurfte es jedoch mehrerer Nachfragen bei den Antragsstellern, um den Sachverhalt vollständig aufzuklären, so dass einzelne Schlichtungsverfahren insgesamt bis zu einer Dauer von 6 Monaten ab Eingang des Schlichtungsantrages bis zur Entscheidung durch Schlichtungsspruch in Anspruch nahmen. Zu einer Verlängerung der Schlichtungsverfahren kam es auch dann, wenn zunächst gegenüber den Antragsgegnern eine Anfrage vorgenommen werden musste, ob diese überhaupt bereit sind, an einer Schlichtung teilzunehmen. Es bestätigt sich jedoch, dass die Verfahrensdauer deutlich kürzer ist als bei vergleichbaren Gerichtsverfahren.

Da das Schlichtungsverfahren ausschließlich schriftlich ist, zeigen sich, insbesondere für Vorgänge aus Zeiten, in denen noch keine Dokumentationspflicht bestand, Grenzen einer möglichen Schlichtung immer dann, wenn Sachverhalte streitig sind und nur im Wege der Beweisaufnahme geklärt werden könnten.

Wolfgang Arenhövel
Ombudsmann

Martin Klein
Geschäftsführender Vorstand
VOTUM Verband e. V.