



# 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 28. Februar 2022

## **Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung für das Kalenderjahr 2021**

Die Schlichtungstätigkeit im Kalenderjahr 2021 zeigte keine besonderen Auffälligkeiten. Zum Jahresende war ein Anstieg von Antragsstellungen zu beobachten, welche offenbar der Unterbrechung von Verjährungsfristen dienten. Zu beobachten war auch ein Hinzukommen von Fallgestaltungen aus dem Bereich der im Internet angebotenen Verbraucherdarlehensvermittlung. 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. Weiterhin musste festgestellt werden, dass Unternehmen bedauerlicherweise nicht immer die Hinweispflichten der §§ 36, 37 VSBG erfüllen. Ebenso gab es wieder einen prozentual erheblichen Anteil von Anträgen, bei denen eine Schlichtung nicht durchgeführt werden konnte, weil Unternehmen zulässig eine Teilnahme am Schlichtungsverfahren ablehnten.



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

## **I. Verfahren mit Antragsstellung im Jahr 2020**

Aus dem Jahr 2020 wurden insgesamt 2 offene Schlichtungsverfahren in das Jahr 2021 übernommen. In einem Verfahren wurde von der weiteren Durchführung eines Schlichtungsverfahrens durch den Schlichter Abstand genommen, da für die Aufklärung des Sachverhalts die Durchführung eines Beweisaufnahmeverfahrens erforderlich gewesen wäre.

In dem anderen Verfahren konnte eine gütliche Einigung zwischen den Parteien erreicht werden.

## **II. Verfahren aus dem Jahr 2021**

### **Eingegangene Anträge**

In der Schlichtungsstelle sind im Jahr 2021 insgesamt 28 neue Schlichtungsanträge eingegangen. Diese wurden wie folgt behandelt:

#### **a) Zurückgenommene Anträge**

Drei Anträge wurden zurückgenommen.

#### **b) Unzulässige Anträge**

Zwei Anträge wurde als unzulässig zurückgewiesen.

#### **c) Verweisung wegen Unzuständigkeit**

Bei drei Anträgen wurde festgestellt, dass eine originäre Zuständigkeit der Schlichtungsstelle nicht bestand. Es erfolgte eine Verweisung an den Ombudsmann für Versicherungen bzw. an den Ombudsmann für die private Krankenversicherung.

#### **d) Keine Eröffnung des Verfahrens**

Bei sechs 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 einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

## **e) Durchgeführte Verfahren**

In fünf Fällen wurde die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abgeschlossen. In den anderen Fällen ist das Schlichtungsverfahren noch nicht abschließend bearbeitet. Bei diesen Fällen handelt es sich um solche, die unmittelbar zum Jahresende eingereicht wurden, offenbar um eine mögliche Verjährung von Ansprüchen zu verhindern.

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 einem Verfahren wurde der Schlichtungsantrag durch den Schlichter als unbegründet zurückgewiesen.

In zwei Verfahren konnte eine Beilegung der Streitigkeit zwischen den Parteien ohne einen Schlichtungsspruch erreicht werden.

Die durchgeführten Schlichtungsverfahren verteilen sich auf die Sachgebiete wie folgt:

- zwei Verfahren im Bereich der Versicherungsvermittlung;
- drei Verfahren im Bereich der Vermittlung einer Baufinanzierung bzw. eines Darlehens;

Das Jahr 2021 zeigte wiederum eine geringe Fallzahl. Aus den gestellten Anträgen ließ sich keine systemische Fehlentwicklung am Markt beobachten, insbesondere keine signifikant häufig gerügten Pflichtverletzungen.



# Schlichtungsstelle

für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

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. 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.