

# **Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung**

## **Präambel:**

Der VOTUM Verband unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen in Europa e.V. errichtet auf der Grundlage der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) vom 5. September 2016 (BGBl. 2016, Teil I Nr. 44) und des Gesetzes über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 1039) eine Verbraucherschlichtungsstelle, für die die nachstehende Verfahrensordnung gilt.

## **Abschnitt I Allgemeine Vorschriften**

### **§ 1 (Träger, Name und Sitz der Schlichtungsstelle)**

Träger der Schlichtungsstelle ist der VOTUM Verband unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen in Europa e.V. Die Schlichtungsstelle trägt den Namen Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung. Sie hat ihren Sitz in Hamburg.

### **§ 2 (Ombudspersonen)**

[1] Die Schlichtungsstelle ist mit zwei Ombudspersonen besetzt. Sie besitzen die Befähigung zum Richteramt und verfügen über eine mehr als dreijährige juristische Berufserfahrung. Im Übrigen erfüllen sie die in §§ 12 Abs. 3 FinSV, 6 Abs. 3 VSBG geforderten Voraussetzungen.

[2] Die Schlichtungsverfahren werden von jeweils einer Ombudsperson durchgeführt. Dabei werden sie von der Geschäftsstelle unterstützt. Vor jedem Geschäftsjahr haben die Ombudspersonen gemeinsam und eigenverantwortlich ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren durch eine Geschäftsverteilung schriftlich festzulegen. Es ist eine generelle Vertretungsregelung vorzusehen. Die festgelegte Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.

### **§ 3 (Bestellung, Amtsdauer und Abberufung der Ombudspersonen)**

[1] Die Ombudspersonen werden durch den Vorstand des VOTUM e.V. auf Vorschlag des geschäftsführenden Vorstands für die Dauer von drei Jahren bestellt. Eine Wiederbestellung ist zulässig. Vor jeder Bestellung ist das Bundesamt für Justiz und der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. nach Maßgabe des §§ 2 FinSV, 9 VSBG zu beteiligen.

[2] Eine Ombudsperson kann nur abberufen werden, wenn

- a) Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Ausübung der Tätigkeit als Ombudsperson nicht mehr erwarten lassen,
- b) sie nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Ombudsperson gehindert ist oder
- c) ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

[3] Eine Ombudsperson hat die Trägerin der Schlichtungsstelle über Abberufungsgründe im Sinne des Absatzes 2 unverzüglich zu unterrichten.

#### **§ 4 (Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Ombudspersonen)**

Die Ombudspersonen sind unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie sind für eine faire und unparteiische Verhandlungsführung verantwortlich. Sie dürfen eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. An Stelle der befangenen Ombudsperson wird deren Vertreter tätig. Die Ombudspersonen sind verpflichtet, Umstände, die ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können, dem Träger der Schlichtungsstelle unverzüglich anzuzeigen.

#### **§ 5 (Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle)**

Für die Schlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle eingerichtet. Ihr obliegt die technische und organisatorische Abwicklung des Schlichtungsverfahrens. Der Sitz der Schlichtungsstelle kann vom Sitz des Trägers abweichen.

### **Abschnitt II Schlichtungsverfahren**

#### **§ 6 (Zuständigkeit)**

Die Schlichtungsstelle kann bei Streitigkeiten angerufen werden, wenn

- a) der Antragsteller Verbraucher im Sinne des § 13 BGB ist und
- b) der Antragsgegner sich als Unternehmen oder Einzelperson zur Schlichtung vor der Schlichtungsstelle verpflichtet oder bereit erklärt hat und
- c) der geltend gemachte Anspruch in unmittelbarem Zusammenhang mit einer Streitigkeit aus der Vermittlung oder Beratung eines Finanzdienstleistungsgeschäftes (bspw. Kapitalanlage, Kredit, Versicherung) steht.

#### **§ 7 (Freiwilligkeit, Vertretung und Verfahrenssprache)**

[1] Das Schlichtungsverfahren ist für Antragsteller freiwillig. Antragsgegner im Sinne des § 6 Buchst. b) der Schlichtungsordnung sind verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

[2] Die Verfahrensbeteiligten können sich in dem Verfahren vertreten lassen. Die Geschäftsstelle unterrichtet die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens, dass sie sich in jeder Lage des Verfahrens durch einen Rechtsanwalt oder eine andere Person, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, beraten oder vertreten lassen können.

[3] Verfahrenssprache ist Deutsch.

#### **§ 8 (Antrag auf Durchführung des Schlichtungsverfahrens)**

[1] Der Antrag auf Durchführung des Schlichtungsverfahrens und weitere Mitteilungen, wie Stellungnahmen, Belege, Vertragsunterlagen oder andere Informationen können in Textform oder per Mail an die Schlichtungsstelle ([kontakt@schlichtung-finanzberatung.de](mailto:kontakt@schlichtung-finanzberatung.de)) übermittelt werden.

[2] Die Anschrift der Schlichtungsstelle lautet:

Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung  
Glockengießerwall 2  
20095 Hamburg

[3] Der Antrag soll den vollständigen Namen sowie die Anschrift des Antragstellers und die genaue Bezeichnung des Antragsgegners enthalten.

[4] Der Schlichtungsantrag soll eine kurze Schilderung des Sachverhaltes enthalten, aus dem sich der Grund der Streitigkeit und das Ziel des Schlichtungsverfahrens entnehmen lassen können. Soweit eine Geldsumme geltend gemacht wird, soll diese beziffert werden. Außerdem sollen die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen beigelegt werden.

[5] Betrifft das Schlichtungsverfahren eine Streitigkeit, die bei Beratung oder Vermittlung einer Finanzdienstleistung (Anlage- oder Kreditvermittlung) entstanden ist, hat der Antragsteller zu versichern, dass

- a) wegen derselben Streitigkeit ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde oder anhängig ist,
- b) wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
- c) über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist und
- d) die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde.

[6] Betrifft das Schlichtungsverfahren eine Streitigkeit, die im Zusammenhang mit Vermittlung oder Beratung betreffend einen Versicherungsvertrag entstanden ist, hat der Antragsteller zu versichern, dass

- a) der Versuch einer einvernehmlichen Einigung mit dem Antragsteller vor Anrufung der Schlichtungsstelle gescheitert ist,
- b) die Streitigkeit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Verbraucherschlichtungsstelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war,
- c) er keinen Antrag auf Prozesskostenhilfe gestellt hat, der mangels hinreichender Erfolgsaussicht der beabsichtigten Rechtsverfolgung zurückgewiesen worden ist oder mutwillig erschien,
- d) ein Gericht über die Streitigkeit nicht durch ein Sachurteil entschieden hat oder die Streitigkeit bei Gericht anhängig ist bzw. das Gericht das Ruhen des Verfahrens nach § 278a Abs. 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren der Verbraucherschlichtungsstelle angeordnet hat und
- e) die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt worden ist.

[7] Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.

## **§ 9 (Vorverfahren)**

[1] Nach Eingang des Schlichtungsantrags stellt die Geschäftsstelle fest, ob der Antragsgegner nach § 6 Buchst. b) am Schlichtungsverfahren teilnimmt. Ist dies nicht der Fall, gibt sie den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Fehlt es an einer zuständigen Schlichtungsstelle, sendet sie den Antrag an den Antragsteller zurück.

[2] Hat der Antragsgegner keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, unterrichtet die Geschäftsstelle den Antragsteller über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung in diesem Vertragsstaat. Auf Antrag des Antragstellers leitet die Geschäftsstelle den Antrag sodann an die für die außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle in dem anderen Vertragsstaat weiter.

[3] Nimmt der Antragsgegner am Schlichtungsverfahren teil, bestätigt die Geschäftsstelle dem Antragsteller den Eingang des Antrags und prüft, ob der Schlichtungsantrag ordnungsgerecht eingereicht wurde. Ist dies nicht der Fall, weil der Schlichtungsantrag nicht formgerecht gestellt wurde oder nach § 8 erforderliche Angaben oder Unterlagen fehlen, fordert die Geschäftsstelle den Antragsteller auf, die Mängel innerhalb einer Frist von einem Monat zu beheben. Der Antragsteller ist darüber zu unterrichten, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens von der Ombudsperson abgelehnt werden muss, wenn innerhalb der Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden. Kommt der Antragsteller dieser Aufforderung nicht fristgerecht nach oder lässt sich der Gegenstand des Schlichtungsantrags aus seinen Angaben und Unterlagen nicht feststellen, wird das Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt. Die Entscheidung darüber trifft die zuständige Ombudsperson. Die Geschäftsstelle teilt dies dem Antragsteller mit. Damit ist das Schlichtungsverfahren abgeschlossen. Dem Antragsteller steht es frei, unter Ergänzung und Konkretisierung seiner Angaben erneut einen Schlichtungsantrag zu stellen.

[4] Entspricht der Schlichtungsantrag den Anforderungen nach § 8, leitet die Geschäftsstelle den Schlichtungsantrag nebst Unterlagen dem Antragsgegner zu und fordert ihn auf, dazu innerhalb einer Frist von einem Monat nach Zugang des Antrags Stellung zu nehmen. Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller die Stellungnahme des Antragsgegners zu. Wenn der Antragsgegner nach seiner Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehren des Antragstellers zu entsprechen, stellt die Geschäftsstelle dem Antragsteller anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme des Antragsgegners zu äußern. Die Fristen nach Satz 1 und 2 können auf Antrag um einen Monat verlängert werden.

[5] Hält die Ombudsperson zusätzliche Angaben der Beteiligten für geboten, kann sie ihnen unter Setzung einer angemessenen Frist aufgeben, den Vortrag zu ergänzen oder weitere Unterlagen vorzulegen.

[6] Benötigt die Ombudsperson keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstige Informationen, ist den Beteiligten unverzüglich der Zeitpunkt mitzuteilen, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen.

## **§ 10 (Schlichtungsverfahren)**

[1] Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens obliegt einer Ombudsperson.

[2] Das Schlichtungsverfahren ist schriftlich. Eine Beweisaufnahme findet nicht statt, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden geführt werden. Die Ombudsperson sieht mit einem entsprechenden Hinweis von der weiteren Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn sie zu dem Ergebnis kommt, dass über den Schlichtungsantrag nur nach weitergehender Beweisaufnahme entschieden werden kann.

[3] Erkennt der Antragsgegner den geltend gemachten Anspruch vollständig oder teilweise an, teilt die Ombudsperson das dem Antragsteller mit. Der Antragsgegner ist an sein Anerkenntnis gebunden.

[4] Hat der Antragsgegner den geltend gemachten Anspruch vollständig anerkannt, ist das Schlichtungsverfahren beendet. Bei einem teilweisen Anerkenntnis setzt die Ombudsperson das Schlichtungsverfahren nur auf Antrag des Antragstellers fort. Beantragt der Antragsteller

die Fortsetzung des Schlichtungsverfahrens nicht innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach Erhalt der Mitteilung gemäß Satz 1, ist das Schlichtungsverfahren beendet.

[5] Die Ombudsperson kann Schlichtungsanträge verschiedener Antragsteller zu einem Verfahren verbinden, wenn die Schlichtungsverfahren denselben Gegenstand und denselben Antragsgegner betreffen.

## **§ 11 (Zurückweisung des Schlichtungsantrags)**

[1] Betrifft das Schlichtungsverfahren eine Streitigkeit, die bei Beratung oder Vermittlung einer Finanzdienstleistung (Anlage- oder Kreditvermittlung) entstanden ist, lehnt die Ombudsperson die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

- a) kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
- b) die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
- c) wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
- d) wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
- e) die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
- f) die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
- g) der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

[2] Betrifft das Schlichtungsverfahren eine Streitigkeit, die im Zusammenhang mit einem Versicherungsvertrag (Vermittlung oder Beratung) entstanden ist, lehnt die Ombudsperson die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

- a) die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt,
- b) der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist,
- c) der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil
  - (1) der streitige Anspruch bereits bei Antragstellung verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
  - (2) die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
  - (3) zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint,
- d) wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist oder
- e) die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an.

[3] Stellt die Ombudsperson das Vorliegen eines Ablehnungsgrundes nach Absatz 1 oder 2 fest, ist die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Beteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund abzulehnen.

[4] Die Ombudsperson kann die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

- a) eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
- b) Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Ombudsperson nicht geklärt werden kann oder
- c) der Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand geklärt werden können.

[5] Die Ablehnung nach Absatz 4 ist zu begründen.

[6] Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem der Ombudsperson alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen.

## **§ 12 (Schlichtungsvorschlag)**

[1] Spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen vorgelegen haben, hat die Ombudsperson den Beteiligten einen Schlichtungsvorschlag in Textform zu übermitteln, es sei denn, diese Frist konnte mit Zustimmung beider Beteiligter verlängert werden.

[2] Die Frist nach Absatz 1 kann ohne Zustimmung der Beteiligten nur bei Streitigkeiten verlängert werden, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Beteiligten sind über die Fristverlängerung unverzüglich zu unterrichten.

[3] Der Schlichtungsvorschlag orientiert sich am geltenden Recht und den Geboten von Treu und Glauben und enthält einen Vorschlag, wie der Streit angemessen beigelegt werden kann.

[4] Der Schlichtungsvorschlag ist kurz und verständlich zu begründen. Er kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits geboten erscheint.

## **§ 13 (Bekanntgabe, Annahme und Ablehnung des Schlichtungsvorschlags)**

[1] Der Schlichtungsvorschlag wird den Beteiligten über die Geschäftsstelle zugeleitet.

[2] Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag innerhalb einer Frist von sechs Wochen ab Zugang in Textform mittels einer an die Geschäftsstelle gerichteten Erklärung annehmen. Die Beteiligten sind auf diese Frist und darauf hinzuweisen,

- a) welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
- b) dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
- c) dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und
- d) dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

[3] Nehmen beide Beteiligten den Schlichtungsvorschlag an, wird dieser für sie verbindlich. Widerspricht nur ein Beteiligter oder äußert sich nur ein Beteiligter oder kommt aus sonstigen Gründen eine Einigung nicht zustande, ist das Schlichtungsverfahren gescheitert.

[4] Die Geschäftsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der in Absatz 2 genannten Frist das endgültige Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstandes in Textform mit. In der Mitteilung ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens zu erläutern. Ist eine Einigung nicht zustande gekommen, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch“ nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung (EGZPO) bezeichnet. Das Schlichtungsverfahren ist damit beendet.

### **Abschnitt III** **Schlussvorschriften**

#### **§ 14 (Kosten)**

[1] Das Schlichtungsverfahren ist für den Antragsteller kostenfrei. Außergerichtliche Kosten und Auslagen werden nicht erstattet, sofern hierüber keine gesonderte Regelung gemäß § 12 Absatz 4 Satz 2 der Schlichtungsordnung vorgeschlagen und diese von den Beteiligten angenommen wurde.

[2] Der Antragsgegner ist verpflichtet, eine Gebühr gemäß der aktuellen Gebührenordnung des Trägers zu entrichten, es sei denn, die Schlichtungsstelle lehnt den Antrag auf Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach § 11 ab oder gibt den Antrag an eine andere Verbraucherschlichtungsstelle ab. Die Gebühr kann auf Antrag des Antragsgegners erlassen oder gemindert werden, wenn die Erhebung der Gebühr ganz oder teilweise unangemessen wäre.

#### **§ 15 (Verschwiegenheitspflicht, Tätigkeitsbericht, Auskunft)**

[1] Die Ombudspersonen und die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind zur Verschwiegenheit über das Schlichtungsverfahren verpflichtet. Diese Pflicht bezieht sich auf alle Kenntnisse, welche den Ombudspersonen und der Geschäftsstelle in Ausübung ihrer Tätigkeit bekannt geworden sind. Die Verschwiegenheitspflicht erstreckt sich über das gesamte Verfahren und schließt die Beteiligten betreffende Tatsachen und Wertungen mit ein.

[2] Vom Antragsgegner benannte Geschäftsgeheimnisse werden dem Antragsteller gegenüber nicht offenbart. Die Ombudsperson berücksichtigt die insoweit fehlende Verteidigungsmöglichkeit des Antragstellers im Rahmen der Bewertung der Sach- und Rechtslage.

[3] Die Schlichtungsstelle veröffentlicht jährlich einen Bericht über die Schlichtungstätigkeit. Soweit darin auf einzelne Verfahren Bezug genommen wird, werden die Angaben dazu anonymisiert.

#### **§ 16 (Inkrafttreten)**

Die Verfahrensordnung ist mit dem Zugang des Anerkennungsbescheids des Bundesamts für Justiz in Kraft getreten.