Bundesamt
für Justiz

Liste der Verbraucher-schlichtungsstellen

gemäß § 33 Absatz 1 des
Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG)

Stand: 19. September 2025

Impressum

Herausgeber:
Bundesamt für Justiz
Referat VIII 3 (Verbraucherstreitbeilegung)
53094 Bonn

Stand:
19. September 2025

Gestaltung:
Referat L 2 (Presse- und Öffentlichkeitsarbeit; Veranstaltungsmanagement)

Telefon: +49 228 410-40
Telefax: +49 228 410-5050
E-Mail: pressestelle@bfj.bund.de
Internet: www.bundesjustizamt.de

Bildnachweis:
Titel: © Marco2811 / Fotolia (Bearbeiter: Thorsten Eckardt / Bundesamt für Justiz)

Haftungsausschluss:
Das Bundesamt für Justiz stellt in der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen Querverweise (Links) zu den Internetseiten der Verbraucherschlichtungsstellen sowie zu den Mitgliederlisten der jeweiligen Trägervereine zur Verfügung. Unter diesen Querverweisen veröffentlichte Inhalte sind Inhalte der jeweiligen Verbraucherschlichtungsstellen, für die das Bundesamt für Justiz keine Verantwortung übernimmt. Insbesondere haftet das Bundesamt für Justiz nicht für die Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Inhalte.

© 2025 – Bundesamt für Justiz

Was ist die „Liste der Verbraucherschlichtungsstellen“?

Mit dem Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) wird die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten („ADR-Richtlinie“) der Europäischen Union umgesetzt. Danach sollen Verbrauchern in ganz Europa neutrale Einrichtungen zur Verfügung stehen, die bei Streitigkeiten mit Unternehmen außergerichtliche Lösungen herbeiführen sollen.

Diese in Deutschland „Verbraucherschlichtungsstelle“ genannten Einrichtungen müssen bestimmte Anforderungen an Fachwissen, Unparteilichkeit, Unabhängigkeit und Transparenz sowie an den Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens erfüllen.

Dem Bundesamt für Justiz wird durch das VSBG die Aufgabe übertragen, die vorliegende Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland zu führen und aktuell zu halten. Die Eintragung in die Liste dokumentiert, dass die aufgeführten Einrichtungen den gesetzlichen Anforderungen genügen und berechtigt sind, die Bezeichnung „Verbraucherschlichtungsstelle“ zu führen.

Eine aktuelle Fassung der Liste der Verbraucherschlichtungsstellen kann jederzeit von der Internetseite des Bundesamts für Justiz heruntergeladen werden:

www.bundesjustizamt.de/verbraucherstreitbeilegung

Inhaltsverzeichnis (alphabetisch)

Universalschlichtungsstelle des Bundes - Zentrum für Schlichtung e. V. 11

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. 18

Ombudsmann der Privaten Banken 22

Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung 27

Ombudsstelle für Investmentfonds 31

Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen 35

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung 39

Schlichtungsstelle Bausparen 42

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht 46

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank 50

Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V. 55

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft 59

Schlichtungsstelle Energie e. V. 62

Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung 65

Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz 70

Schlichtungsstelle Nahverkehr 74

Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur 77

Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e. V. 80

SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle 84

Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e. V. (zuvor: söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.) 87

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg 91

Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB) 95

Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen 99

Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen 102

Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur 106

Versicherungsombudsmann e. V. 110

VuV-Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V. 114

Inhaltsverzeichnis (nach Wirtschaftsbereichen)

Waren für Verbraucher

u. a. Nahrungsmittel, Getränke, Bekleidung und Schuhe, Hausrat, Haushaltsgroßgeräte, Haushaltskleingeräte, Elektronikprodukte, Informations- und Kommunikationstechnologieprodukte, Freizeitprodukte, Pkw, Ersatzteile für Fahrzeuge, Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Heimtiere, Kosmetika, Schmuck, Uhren, Artikel für Kinder

Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e. V. 11

Bildung und Erziehung

u. a. Schulen, Sprachkurse, Fahrunterricht und anderer Privatunterricht

Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e. V. 11

Energie und Wasser

u. a. Wasser, Elektrizität, Gas, andere Energieträger

Schlichtungsstelle Energie 622
Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e. V. 11

Finanzdienstleistungen

u. a. Zahlungskonto und Zahlungsleistungen, Kredit, Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien,Sparen, Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere, Versicherungen

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. 18
Ombudsmann der Privaten Banken 22
Ombudsstelle für Investmentfonds 311
Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen 35
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung 39
Schlichtungsstelle Bausparen 42
Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht 46
Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank 50
Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V. 55
Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung 65

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg 911
Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB) 95
Versicherungsombudsmann e. V. 109
VuV-Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V. 113
Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e. V. 11

Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher

u. a. Immobiliendienstleistungen, Haus- und Wohnungsbau, Haus- und Wohnungsinstandhaltung, Umzugsleistungen, Reinigungsleistungen, Körperpflegeleistungen, Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen, Rechtsberatung und Buchhaltung, Bestattungsdienste, Kinderbetreuung

Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung 27
Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen 99
Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e. V. 80
Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e. V. 11

Gesundheit (ohne Gesundheitsdienstleistungen)

u. a. Altenheime und häusliche Pflege

Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e. V. 11

Dienstleistungen im Freizeitbereich

u. a. Hotels und andere Urlaubsunterkünfte, Pauschalreisen, Dienstleistungen von Reisebüros, Gaststätten, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby, Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kultur und Unterhaltung, Glücksspiele und Wetten, Lotterien

Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e. V. 11

Postdienste und elektronische Kommunikation

u. a. Post- und Kurierdienste, Festnetztelefoniedienste, Mobiltelefondienste, Internetdienste, Fernsehdienste, andere Kommunikationsdienste

Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur 77
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur 106
Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e. V. 11

Verkehrsdienstleistungen

u. a. Straßenbahn, Bus, U-Bahn, Eisenbahn, Flugverkehr, Taxi, See- und Binnenschiffsverkehr, Verkehrsinfrastruktur, Mietdienste, Reisevermittlung/Pauschalreisen

Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz 70
Schlichtungsstelle Nahverkehr 74
SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle 84
Schlichtungsstelle Reise &Verkehr e.V. (zuvor: söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.) 87
Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e. V. 11

Andere

u. a. Rechtsberatung, Architekten- und Ingenieurleistungen

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft 59
Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen 102
Universalschlichtungsstelle des Bundes – Zentrum für Schlichtung e. V. 11

Universalschlichtungsstelle des Bundes - Zentrum für Schlichtung e. V.

Kontakt:

Straßburger Str. 8

77694 Kehl

Telefon: +49 7851 7957940

Telefax: +49 7851 7957941

Internet: www.universalschlichtungsstelle.de

E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

Diese Schlichtungsstelle ist Universalschlichtungsstelle des Bundes im Sinne des § 29 Absatz 1, Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG in Verbindung mit der Universalschlichtungsstellenverordnung (UnivSchlichtV).

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

2 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Waren für Verbraucher

- Nahrungsmittel – Obst und Gemüse
- Nahrungsmittel – Fleisch
- Nahrungsmittel – Brot und Getreideerzeugnisse
- Nahrungsmittel – Gesundheitsförderliche Nahrungsmittel
- Nahrungsmittel – Andere
- Alkoholfreie Getränke
- Alkoholische Getränke
- Tabak
- Bekleidung (auch maßgeschneidert) und Schuhe
- Artikel zur Instandhaltung und Aufwertung von Wohnungen und Häusern
- Hausrat
- Haushaltsgroßgeräte (auch Staubsauger und Mikrowellengeräte)
- Haushaltskleingeräte (auch Kaffeemaschinen und Geräte zur Verarbeitung von Nahrungsmitteln)
- Elektronikprodukte (Nicht-IKT/Freizeit)
- IKT-Produkte (Informations- und Kommunikationstechnologie)
- Freizeitprodukte (Sportausrüstung, Musikinstrumente usw.)
- Neue Pkw
- Gebrauchte Pkw
- Sonstige private Verkehrsmittel
- Ersatzteile und Zubehör für Fahrzeuge und andere private Verkehrsmittel
- Kraft- und Schmierstoffe für Fahrzeuge und andere private Verkehrsmittel
- Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, Schreibwaren (ohne Postzustellung)
- Heimtiere und Heimtierartikel
- Elektrische Geräte für die Körperpflege
- Kosmetika und Toilettenartikel für die Körperpflege

- Schmuck, Silberwaren, Uhren und Zubehör
- Artikel für Kinder und Säuglinge
- Reinigungs- und Pflegeprodukte, Reinigungsartikel und kurzlebige Haushaltwaren
- Andere

Bildung und Erziehung

- Schulen
- Sprachkurse, Fahrunterricht und anderer Privatunterricht
- Andere

Energie und Wasser

- Wasser
- Andere Energieträger

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere
- Gebäude- und Hausratversicherungen
- Fahrzeugversicherungen
- Reiseversicherungen
- Krankheits- und Unfallversicherungen
- Lebensversicherungen
- Andere

Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher

- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Immobilien
- Bau neuer Häuser/Wohnungen

- Dienstleistungen zur Instandhaltung und Aufwertung des Hauses oder der Wohnung
- Umzugs- und Lagerungsleistungen
- Reinigungsleistungen rund ums Haus
- Körperpflegeleistungen
- Reinigung, Reparatur und Miete von Bekleidung und Schuhen
- Hilfs-, Such- und Vermittlungsleistungen
- Instandhaltung und Reparatur von Fahrzeugen und anderen Verkehrsmitteln
- Rechtsberatung und Buchhaltung
- Bestattungsdienste
- Kinderbetreuung
- Dienstleistungen für Heimtiere
- Andere

Gesundheit (ohne Gesundheitsdienstleistungen)

- Altenheime und häusliche Pflege
- Andere

Dienstleistungen im Freizeitbereich

- Hotels und andere Urlaubsunterkünfte
- Pauschalreisen
- Dienstleistungen von Reisebüros
- Ferienwohnrecht (Timesharing) und Ähnliches
- Gaststätten
- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobby
- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kultur und Unterhaltung
- Glücksspiele und Wetten, Lotterien
- Sonstige Dienstleistungen im Freizeitbereich

Postdienste und elektronische Kommunikation

- Post- und Kurierdienste
- Festnetztelefoniedienste
- Mobiltelefondienste
- Internetdienste

- Fernsehdienste
- Andere Kommunikationsdienste

Verkehrsdienstleistungen

- Straßenbahn, Bus, U-Bahn
- Eisenbahn
- Taxi
- See- und Binnenschiffsverkehr
- Verkehrsinfrastruktur
- Mietdienste
- Andere

Andere

- Andere (umfasst Waren und Dienstleistungen)

3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

4. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Ja, für Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt nicht in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum haben, und für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

5. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).

- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG)
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch, Englisch und Französisch. Das Streitbeilegungsverfahren wird grundsätzlich in deutscher Sprache geführt, vgl. § 12 Absatz 1 VSGB, § 3 Absatz 4 Satz 1 UnivSchlichtV. Es wird nur dann in einer anderen Sprache geführt, wenn ein Beteiligter dies beantragt und der andere Beteiligte dem zustimmt. Handelt es sich bei dieser Sprache um eine andere als die englische Sprache, bedarf es auch der Zustimmung der Universalschlichtungsstelle des Bundes, vgl. § 3 Absatz 4 Sätze 2, 3 UnivSchlichtV.

8. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

9. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

30 Euro bei missbräuchlicher Antragstellung.

12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Kosten variieren zwischen 40 Euro und 800 Euro je nach Streitwert; bei einem sofortigen vollständigen Anerkenntnis des Unternehmers ermäßigt sich die Gebühr; sie kann sich ebenfalls ermäßigen, wenn sich der Verbraucher ohne Angabe von Gründen nicht mehr an dem Streitbeilegungsverfahren beteiligt und die Universalschlichtungsstelle des Bundes daraufhin das Streitbeilegungsverfahren gegenüber den Beteiligten für beendet erklärt oder wenn eine Ermäßigung der Gebühr nach dem Inhalt des Schlichtungsvorschlages, den die Universalschlichtungsstelle des Bundes den Beteiligten unterbreitet, sachgerecht erscheint, insbesondere wenn der Streitmittler in seinem Schlichtungsvorschlag davon ausgeht, dass der vom Verbraucher geltend gemachte Anspruch offensichtlich unbegründet ist (§ 6 UnivSchlichtV).

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.

Kontakt:

Schellingstr. 4

10785 Berlin

Telefon: +49 30 2021 1639

Telefax: +49 30 2021 1900

Internet: www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle

E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle unter dem Link „Teilnehmer“

Weitere Angaben:

1. **Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

   3 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von den Mitgliedsinstituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen zuständig.

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

5. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,

2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,

3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,

4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. 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,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder

2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

8. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein.

10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja, in Höhe von 150 Euro brutto.

Ombudsmann der Privaten Banken

Kontakt:

Postfach 040307

10062 Berlin

Telefon: +49 30 16633166

Telefax: +49 30 16633169

Internet: www.bankenombudsmann.de

E-Mail: ombudsmann@bdb.de

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

bankenombudsmann.de/ombudsmannverfahren/teilnehmende-banken

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

6 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite / Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite / Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von den teilnehmenden Banken angebotenen Produkte und Dienstleistungen zuständig.

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,

2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,

3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,

4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. 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,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder

2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

8. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Schlichtungssprüche der Ombudsleute sind nach der Verfahrensordnung für die Bank bindend, wenn der Beschwerdegegenstand den Betrag von 10.000 Euro nicht übersteigt.

Bei nicht bindenden Schlichtungssprüchen oder Vergleichsvorschlägen der Ombudsleute sind diese nur verbindlich, wenn beide Parteien den Schlichtungsspruch annehmen oder dem Vergleichsvorschlag zustimmen.

10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Nein.

Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung

Kontakt:

Littenstr. 10

10179 Berlin

Telefon: +49 30 275726 -0

Telefax: +49 30 275726 78

Internet: www.ombudsmann-immobilien.de

E-Mail: info@ombudsmann-immobilien.de

Liste der teilnehmenden Unternehmen:
www.ivd24immobilien.de/expertensuche

Für Streitigkeiten aus Bauträgerverträgen, Bauverträgen, Grundstückskaufverträgen zu Wohnzwecken sowie Kaufverträgen über Wohneigentum ist die Verbraucherschlichtungsstelle auch dann zuständig, wenn das Unternehmen kein Mitglied des IVD ist.

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

28 Tage.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher

- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Immobilien
- Bau neuer Häuser/Wohnungen

3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

4. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Ja, für Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt nicht in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum haben, und für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

5. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).

- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG)
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

8. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

9. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein.

11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Für den Verbraucher ist das Verfahren kostenlos, es sei denn, der Antrag des Verbrauchers ist unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen. In diesem Fall wird ein Entgelt in Höhe von 30 Euro berechnet.

12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Für IVD-Mitglieder ist das Verfahren kostenlos. Im Übrigen erhebt der Ombudsmann für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens vom Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren bereit ist, eine Gebühr. Die Gebühr beträgt 300 Euro bei Streitwerten über 600 Euro bis einschließlich 2.000 Euro, 400 Euro bei Streitwerten über 2.000 Euro bis einschließlich 4.000 Euro und 500 Euro bei Streitwerten über 4.000 Euro.

Ombudsstelle für Investmentfonds

Kontakt:

Unter den Linden 42

10117 Berlin

Telefon: +49 30 64490460

Telefax: +49 30 644904629

Internet: www.ombudsstelle-investmentfonds.de

E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

www.ombudsstelle-investmentfonds.de/mitglieder

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

3 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Sparen

- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von den teilnehmenden Unternehmen angebotenen Finanzprodukte und Finanzdienstleistungen zuständig.

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Nein.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,

2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,

3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,

4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskostengesetz bereits ein Ver-

waltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. 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,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder

2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

8. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Bis zu einem Beschwerdewert von insgesamt 10.000 Euro sind Schlichtungsvorschläge für das Unternehmen bindend, wenn die Rechtssache ohne grundsätzliche Bedeutung ist und der Verbraucher dem Schlichtungsvorschlag zustimmt.

Im Übrigen müssen beide Parteien zustimmen.

10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja, Mitgliedsbeiträge und Fallpauschale in Höhe von 200 Euro gemäß Kostenordnung.

Ombudsstelle
für Sachwerte und Investmentvermögen

Kontakt:

Postfach 61 02 69

10924 Berlin

Telefon: +49 30 257616 90

Telefax: +49 30 257616 91

Internet: www.ombudsstelle.com

E-Mail: info@ombudsstelle.com

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

www.ombudsstelle.com/ombudsverfahren/angeschlossene-unternehmen

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

4 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummer 6 UKlaG und darüber hinaus für Streitigkeiten, die das durch eine Beteiligung an einem geschlossenen Fonds begründete rechtliche Verhältnis des Antragstellers zum Antragsgegner sowie alle mit der Verwaltung der Fondsbeteiligung des Antragstellers im Zusammenhang stehenden Sachverhalte zum Gegenstand haben, zuständig.

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Nein.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

5. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,

2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,

3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,

4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. 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,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder

2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

8. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Bis zu einem Beschwerdewert von insgesamt 10.000 Euro sind Schlichtungsvorschläge für das Unternehmen bindend, wenn die Rechtssache ohne grundsätzliche Bedeutung ist und der Verbraucher dem Schlichtungsvorschlag zustimmt.

Im Übrigen müssen beide Parteien zustimmen.

10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja, Teilnahmebetrag gemäß der Teilnahmegebührenordnung in Höhe von derzeit 250 bis 750 Euro netto im Jahr.

Ombudsmann
Private Kranken- und Pflegeversicherung

Kontakt:

Postfach 06 02 22

10052 Berlin

Telefon: +49 800 2550444

Telefax: +49 30 20458931

Internet: www.pkv-ombudsmann.de

E-Mail: ombudsmann@pkv-ombudsmann.de

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

www.pkv-ombudsmann.de/schlichtungsstelle/versicherungsunternehmen

Weitere Angaben:

1. **Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

   80,5 Tage.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Krankheitsversicherungen
- Andere: Pflegeversicherungen, Vermittlung von Kranken- und Pflegeversicherungen

3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

4. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

8. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

9. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein.

11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja. Eine Kostenbeteiligung der Unternehmen für einzelne Beschwerden ist nicht vorgesehen. Die Kostenbeteiligung der Unternehmen erfolgt gemeinschaftlich in Form einer Verbandsumlage über den Verband der Privaten Krankenversicherung e. V.

Schlichtungsstelle Bausparen

Kontakt:

Postfach 30 30 79

10730 Berlin

Telefon: +49 30 590091 550 und +49 30 590091 500

Telefax: +49 30 590091 501

Internet: www.schlichtungsstelle-bausparen.de

E-Mail: info@schlichtungsstelle-bausparen.de

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

www.schlichtungsstelle-bausparen.de/fileadmin/PDF/Mitgliederverzeichnis_20210401.pdf

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

4 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen –Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von privaten Bausparkassen angebotenen Produkte und Dienstleistungen zuständig.

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,

2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,

3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,

4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. 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,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder

2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

8. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Die Schlichter unterbreiten den Beteiligten einen Schlichtungsvorschlag, der innerhalb von sechs Wochen nach Zugang angenommen werden kann. Nehmen beide Beteiligte den Vorschlag an, sind sie durch die Annahme des Vorschlags untereinander an das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens gebunden.

10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Nein.

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Kontakt:

Graurheindorfer Str. 108

53117 Bonn

Telefon: +49 228 41080

Telefax: +49 228 410862299

Internet: www.bafin.de/schlichtungsstelle

E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

6 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummer 6 und 7 UKlaG zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine zuständige anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

5. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,

2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,

3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,

4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. 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,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder

2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

8. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Der Schlichtungsvorschlag ist nur verbindlich, wenn er von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen angenommen wird. Die Beteiligten sind zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet (§ 9 Abs. 3 FinSV).

10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja. Die Verbraucherschlichtungsstelle erhebt von den am Verfahren beteiligten Unternehmen eine Gebühr von 200 Euro, es sei denn, die Verbraucherschlichtungsstelle lehnt den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nach § 6 FinSV ab oder gibt den Antrag nach § 24 Absatz 1 FinSV an eine andere Verbraucherschlichtungsstelle ab. Die Gebühr kann auf Antrag des Unternehmens erlassen oder gemindert werden, wenn die Erhebung der Gebühr ganz oder teilweise unangemessen wäre (§ 10 Absatz 2 FinSV).

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Kontakt:

Wilhelm-Epstein-Straße 14

60431 Frankfurt am Main

Postfach 10 06 02

60006 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 956633 232

Internet: www.bundesbank.de/schlichtungsstelle

E-Mail: schlichtung@bundesbank.de

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

6 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen

- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Andere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 bis 5 UKlaG zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine zuständige anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

5. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,

2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,

3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,

4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. 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,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat oder

9. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist.

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder

2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

8. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Der Schlichtungsvorschlag ist nur verbindlich, wenn er von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen angenommen wird. Die Beteiligten sind zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet (§ 9 Abs. 3 FinSV).

10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja. Die Verbraucherschlichtungsstelle erhebt von den am Verfahren beteiligten Unternehmen eine Gebühr von 200 Euro, es sei denn, die Verbraucherschlichtungsstelle lehnt den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nach § 6 FinSV ab oder gibt den Antrag nach § 24 Absatz 1 FinSV an eine andere Verbraucher-

schlichtungsstelle ab. Die Gebühr kann auf Antrag des Unternehmens erlassen oder gemindert werden, wenn die Erhebung der Gebühr ganz oder teilweise unangemessen wäre (§ 10 Absatz 2 FinSV).

Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V.

Kontakt:

Charlottenstr. 47

10117 Berlin

Telefon: +49 30 202251510

Internet: www.s-schlichtungsstelle.de

E-Mail: info@s-schlichtungsstelle.de

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

https://www.s-schlichtungsstelle.de/schlichtungsstelle

unter der Rubrik „Teilnehmende Institute“

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

3 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen –Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere
- Andere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von den Mitgliedsinstituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen zuständig.

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,

2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,

3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,

4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. 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,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder

2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

8. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes ist weder für die Institute noch für den Beschwerdeführer bindend. Abweichend hiervon erkennt das Institut im Falle von Streitigkeiten um die Ablehnung oder Kündigung eines Bürgerkontos den durch den Ombudsmann ergangenen Schlichtungsvorschlag als verbindlich an.

10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja, Fallpauschalen gemäß Kostenordnung: derzeit zwischen 150 und 350 Euro.

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Kontakt:

Rauchstraße 26

10787 Berlin

Telefon: +49 30 28444170

Telefax: +49 30 284441712

Internet: www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de

E-Mail: schlichtungsstelle@s-d-r.org

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

96 Tage.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Andere

Andere (umfasst Waren und Dienstleistungen):
Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig für vermögensrechtliche Streitigkeiten zwischen Rechtsanwalt und (ehemaligem) Mandant aus Mandatsverhältnis (Rechtsanwaltsrechnungen und/oder Schadensersatz)

3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

4. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Ja, für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

5. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

8. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

Die Schlichtungsstelle kann die Beteiligten in jedem Verfahrensstadium in ihr geeignet erscheinender Art und Weise und bei vorliegendem Einverständnis in Textform auch mittels Videokommunikation anhören, wenn sie der Überzeugung ist, dass hierdurch eine Einigung gefördert werden kann.

9. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Nein.

Schlichtungsstelle Energie e. V.

Kontakt:

Friedrichstr. 133

10117 Berlin

Telefon: +49 30 27572400

Telefax: +49 30 275724069

Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de

E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

Weitere Angaben:

1. **Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

   3 Monate.

2. **Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

   Energie und Wasser

   - Elektrizität
   - Gas

3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

4. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht rechtshängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (entsprechend § 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

8. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich und mündlich.

9. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung aller Beteiligten.

11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Die Schlichtungsstelle kann nach einem vorherigen Hinweis der Ombudsperson an den Verbraucher bei offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden durch den Verbraucher ein Entgelt von maximal 30 Euro verlangen.

12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja. Es werden Fallpauschalen entsprechend der Kostenordnung erhoben, derzeit je nach Art der Beendigung des Schlichtungsverfahrens zwischen 100 und 450 Euro zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

Kontakt:

Postfach 10 14 24

20009 Hamburg

Telefon: +49 40 696508 90

Telefax: +49 40 696508 91

Internet: www.schlichtung-finanzberatung.de

E-Mail: kontakt@schlichtung-finanzberatung.de

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

3 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)

- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere
- Finanzdienstleistungen – Gebäude- und Hausratversicherungen
- Finanzdienstleistungen – Fahrzeugversicherungen
- Finanzdienstleistungen – Reiseversicherungen
- Finanzdienstleistungen – Krankheits- und Unfallversicherungen
- Finanzdienstleistungen – Lebensversicherungen
- Finanzdienstleistungen – Andere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten aus der Vermittlung oder Beratung hinsichtlich eines Finanzdienstleistungsgeschäfts zuständig.

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,

2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,

3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,

4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. 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,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder

2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

8. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Für Mitgliedsunternehmen des VOTUM Verband Unabhängiger Finanzdienstleistungsunternehmen in Europa e. V., deren Mitarbeiter, Handelsvertreter oder mit ihnen kooperierende Maklerunternehmen wird von der Schlichtungsstelle eine Gebühr für die Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren in Höhe von 50 Euro unabhängig von der Höhe des Streitwerts erhoben.

Für selbständige Finanzdienstleister, die, ohne Mitglied im VOTUM Verband Unabhängiger Finanzdienstleistungsunternehmen in Europa e. V. zu sein, sich dem Schlichtungsverfahren angeschlossen haben, und deren Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer einen Förderbeitrag zum Unterhalt der Schlichtungsstelle an den VOTUM Verband Unabhängiger Finanzdienstleistungsunternehmen in Europa e. V. geleistet haben, wird für die Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren eine Gebühr in Höhe von 100 Euro unabhängig von der Höhe des Streitwerts erhoben.

Für selbständige Finanzdienstleister, die keiner der beiden vorgenannten Gruppen angehören, sich aber dem Schlichtungsverfahren angeschlossen haben, gilt die Gebührenregelung des § 31 Absatz 1 VSBG mit der Maßgabe, dass sich der Gebührensatz jeweils auf 50 % der dort benannten Gebühr beläuft.

Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz

Kontakt:

Adenauerallee 99-103

53113 Bonn

Postanschrift: Bundesamt für Justiz

Schlichtungsstelle Luftverkehr

53094 Bonn

Telefon: +49 228 99 410 6120

Telefax: +49 228 410 6121

Internet: www.bundesjustizamt.de/luftverkehr

E-Mail: luftverkehr@bfj.bund.de

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

5 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Verkehrsdienstleistungen

Flugverkehr

3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

4. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

8. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

9. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

Wenn der Schlichtungsvorschlag von beiden Parteien angenommen wird, kommt hierdurch eine für beide Parteien verbindliche vertragliche Verpflichtung im Sinne eines zivilrechtlichen Vergleichs nach § 779 BGB zustande. Allerdings gibt es keine Möglichkeit, die im Schlichtungsverfahren getroffene Vereinbarung gegen eine oder beide Parteien zwangsweise durchzusetzen; der Schlichtungsvorschlag ist kein Vollstreckungstitel.

11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Missbrauchsgebühr von 30 Euro.

Nach § 57a Luftverkehrsgesetz und Nr. 1222 der Anlage zu § 4 Justizverwaltungskostengesetz kann die behördliche Schlichtungsstelle ausnahmsweise entscheiden, Kosten ganz oder teilweise von dem Fluggast zu erheben, wenn die Geltendmachung des Anspruchs im Schlichtungsverfahren missbräuchlich war. Diese Missbrauchsgebühr beträgt 30 Euro.

12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

290 Euro.

Die Verfahrensgebühr für jedes Schlichtungsverfahren nach Nr. 1220 der Anlage zu § 4 Justizverwaltungskostengesetz schuldet nur das beteiligte Luftfahrtunternehmen. Sie beträgt 290 Euro.

Schlichtungsstelle Nahverkehr

Kontakt:

Mintropstr. 27

40215 Düsseldorf

Telefon: +49 211 3809 380

Telefax: +49 211 3809 666

Internet: www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

E-Mail: info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

50 Tage.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Verkehrsdienstleistungen

- Straßenbahn, Bus, U-Bahn
- Eisenbahn
- Taxi
- Verkehrsinfrastruktur
- Mietdienste

- Andere

3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

4. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG).

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch, Englisch.

8. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich und mündlich.

9. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein.

11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

150 Euro, wenn es zu einem Schlichtungsvorschlag kommt.
50 Euro, wenn eine Einigung im laufenden Verfahren erfolgt.

Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

Kontakt:

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Telefon: +49 228142222

Telefax: +49 228146775

Internet: www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_Post/start.html

E-Mail: schlichtungsstelle-post@bnetza.de

Weitere Angaben:

1. **Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

   4 Monate.

2. **Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

   Postdienste und elektronische Kommunikation

   - Post- und Kurierdienste

3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

4. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG).

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

8. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

9. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

Der Schlichtungsvorschlag ist unverbindlich. Nach Annahme des Schlichtungsvorschlags durch beide Parteien sind diese an die getroffene Vereinbarung gebunden. Die Schlichtungsstelle überprüft nicht die Einhaltung der Vereinbarung.

11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren wird gebührenfrei durchgeführt, § 18 Absatz 2 Satz 1 Postgesetz. Jede Partei trägt die eigenen Kosten selbst.

12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren wird gebührenfrei durchgeführt, § 18 Absatz 2 Satz 1 Postgesetz. Jede Partei trägt die eigenen Kosten selbst.

Schlichtungsstelle Umzug beim Bundesverband Möbelspedition und Logistik (AMÖ) e. V.

Kontakt:

Schulstr. 53

65795 Hattersheim/Main

Telefon: 06190 – 989813

Telefax: 06190 - 989820

Internet: www.schlichtungsstelle-umzug.de

E-Mail: schlichtung@amoe.de

Die Tätigkeit der Schlichtungsstelle ist auf zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen einem AMÖ-Spediteur und seinen Kunden beschränkt.

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

45 Tage. Maximaldauer 90 Tage.

Bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Parteien kann die Schlichtungsstelle die Frist von 90 Tagen verlängern. Sie unterrichtet die Parteien über die Verlängerung der Frist.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher

- Umzugs- und Lagerungsleistungen (Neumöbeltransport, allgemeiner Transport, Lagerung, Selfstorage und sonstige auf Umzüge bezogene Leistungen)

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Nein.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der streitige Anspruch oder das Rechtsverhältnis des Verbrauchers, das den Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens bildet, ist zum Klageregister nach
  § 608 Absatz 1 der Zivilprozessordnung angemeldet und die Musterfeststellungsklage ist noch rechtshängig (§ 14 Absatz 1 Nummer 3 VSBG).

- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht rechtshängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

7. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

8. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

9. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich und mündlich.

10. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

11. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Der Spruch der Schlichtungsstelle ist für den AMÖ-Spediteur bindend, wenn der Streitgegenstand den jeweils nach dem Gerichtsverfassungsgesetz maßgeblichen Höchstbetrag für vermögensrechtliche Klagen vor den Amtsgerichten nicht übersteigt. In diesen Fällen ist die Anrufung der ordentlichen Gerichte für den AMÖ-Spediteur ausgeschlossen, soweit der Spruch für den AMÖ-Spediteur belastend ist.

Dem Kunden des AMÖ-Spediteurs steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

Schlichtungssprüche in Verfahren mit einem höheren Streitgegenstand entfalten für beide Parteien keine Bindung.

12. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und die ihres Vertreters selbst.

Für Kunden des AMÖ-Spediteurs ist das Verfahren kostenlos. Auslagen werden nicht erstattet.

13. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und die ihres Vertreters selbst.

Wird das Verfahren auf Antrag des AMÖ-Spediteurs betrieben, wird von diesem eine Einigungsgebühr in Höhe von 75 Euro erhoben, sofern sich der Kunde zur Mitwirkung am Streitbeilegungsverfahren bereit erklärt.

SNUB –
Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle

Kontakt:

Postfach 6025

30060 Hannover

Telefon: +49 1573 4432054

Telefax: +49 511 1668962000

Internet: www.nahverkehr-snub.de

E-Mail: kontakt@nahverkehr-snub.de

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

www.nahverkehr-snub.de/index.php?id=3#c13

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

14 Tage.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Verkehrsdienstleistungen

- Straßenbahn, Bus, U-Bahn

- Eisenbahn

3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

4. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Ja, für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

5. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG)
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

8. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

9. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, für den Unternehmer, sofern der Verbraucher dem Schlichtungsvorschlag zustimmt.

11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein.

12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja, entsprechend der Beitragsordnung.

Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e. V. (zuvor: söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.)

Kontakt:

Fasanenstr. 81

10623 Berlin

Telefon: +49 30 64499330

Internet: www.soep-online.de

E-Mail: kontakt@soep-online.de

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

https://soep-online.de/wp-content/uploads/2022/02/soep_Mitgliederliste.pdf

Weitere Angaben:

1. **Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

   3 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Verkehrsdienstleistungen

- Straßenbahn, Bus, U-Bahn
- Eisenbahn
- Flugverkehr
- See- und Binnenschiffsverkehr
- Reisevermittlung/Pauschalreisen

3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

4. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2

ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG)
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch, Englisch.

7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch, Englisch.

8. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich und mündlich.

9. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Im Falle missbräuchlicher Geltendmachung des Anspruchs im Schlichtungsverfahren kann die Schlichtungsstelle von den Kunden ein Entgelt in Höhe von 25 Euro verlangen.

12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Fallpauschalen entsprechend Beitragsordnung; Mitgliedsbeitrag.

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg

Kontakt:

Am Hauptbahnhof 2

70173 Stuttgart

Telefon: +49 711 12777843

Telefax: +49 711 12777908

Internet: www.sv-bw.de/verband/schlichtung

E-Mail: schlichtung@sv-bw.de

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

www.sv-bw.de/fileadmin/verband/dateien/schlichtung/teilnehmende-institute.pdf

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

3 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von den teilnehmenden Instituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen zuständig.

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,

2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,

3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,

4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. 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,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder

2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

8. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein. Nur bei Entscheidungen über die Ablehnung/Einrichtung von Bürgerkonten ist die Sparkasse entsprechend der „Selbstverpflichtung der deutschen Sparkassen zum Bürgerkonto“ verpflichtet, den Schlichterspruch als verbindlich anzuerkennen.

10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Nein.

Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V. (VÖB)

Kontakt:

Postfach 11 02 72

10832 Berlin

Telefon: +49 30 8192295

Telefax: +49 30 8192299

Internet: www.voeb.de/was-wir-tun/ombudsmann/standard-titel-5

E-Mail: ombudsmann@voeb-kbs.de

Liste der teilnehmenden Unternehmen:
www.voeb.de/fileadmin/Dateien/Inhalt/OMB/Liste_Institute.pdf

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

3 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Zahlungskonto und Zahlungsleistungen
- Finanzdienstleistungen – Kredit (ohne Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien)
- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Finanzdienstleistungen – Sparen
- Finanzdienstleistungen – Andere
- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 UKlaG und darüber hinaus für alle weiteren Streitigkeiten über sämtliche von den Mitgliedsinstituten angebotenen Produkte und Dienstleistungen zuständig.

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

5. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,

2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,

3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,

4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. 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,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder

2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

8. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein.

10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

In Sondersituationen erhebt die Verbraucherschlichtungsstelle von den hiervon betroffenen Kreditinstituten einen anteiligen Beitrag von bis zu 100 Euro pro Fall an den Mehrkosten.

Verbraucherschlichtungsstelle der Architektenkammer Niedersachsen

Kontakt:

Friedrichswall 5

30159 Hannover

Telefon: 0511 28096-51

Telefax: 0511 28096-39

Internet: www.aknds.de/bauherren/schlichtung/verbraucher-schlichtung

E-Mail: verbraucherschlichtung@aknds.de

Weitere Angaben:

1. **Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer**

   3 - 6 Monate.

2. **Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden**

   Waren für Verbraucher

   - Andere

   Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher

   - Dienstleistungen im Zusammenhang mit Immobilien

- Bau neuer Häuser/Wohnungen
- Dienstleistungen zur Instandhaltung und Aufwertung des Hauses oder der Wohnung

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Nein.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja.

5. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

6. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Nummer 2 VSBG).

- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Nummer 4 VSBG).

7. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

8. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

9. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich und mündlich.

10. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

In einigen Fällen.

11. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch eine oder beide Parteien.

12. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Ja, in Höhe von 30 Euro.

13. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja., in Höhe von 30 Euro.

Verbraucherschlichtungsstelle für Architekten- und Ingenieurleistungen

Kontakt:

Friedrichsplatz 6

68165 Mannheim

Telefon: +49 621 860861 0

Telefax: +49 621 860861 20

Internet: www.ghv-guetestelle.de

E-Mail: kontakt@ghv-guetestelle.de

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

3 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Andere

- Andere (umfasst Waren und Dienstleistungen)

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle zuständig für Streitigkeiten aus Verträgen über Planungsleistungen zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen, welches Architekten- oder Ingenieurleistungen anbietet oder erbringt.

3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

4. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Ja, für Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt nicht in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum haben, und für Unternehmer, die nicht im Inland niedergelassen sind.

5. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2

ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

8. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich und mündlich.

9. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

In einigen Fällen.

10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein.

11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

30 Euro bei missbräuchlicher Antragstellung.

12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

50 Euro zzgl. Umsatzsteuer bei Streitwerten bis einschließlich 100 Euro.

75 Euro zzgl. Umsatzsteuer bei Streitwerten von 100,01 Euro bis einschließlich 200 Euro.

150 Euro zzgl. Umsatzsteuer bei Streitwerten von 200,01 Euro bis einschließlich 500 Euro.

300 Euro zzgl. Umsatzsteuer bei Streitwerten von 500,01 Euro bis einschließlich 2.000 Euro.

380 Euro zzgl. Umsatzsteuer bei Streitwerten von 2.000,01 Euro bis einschließlich 5.000 Euro.

600 Euro zzgl. Umsatzsteuer bei Streitwerten von 5.000,01 Euro bis einschließlich 10.000 Euro.

900 Euro zzgl. Umsatzsteuer bei Streitwerten von 10.000,01 Euro bis einschließlich 50.000 Euro.

1.200 Euro zzgl. Umsatzsteuer bei Streitwerten von 50.000,01 Euro bis einschließlich 100.000 Euro.

1.600 Euro zzgl. Umsatzsteuer bei Streitwerten von über 100.000 Euro.

Erkennt der Unternehmer den geltend gemachten Anspruch sofort vollständig an, so ermäßigt sich das Entgelt bei Streitwerten von über 200 Euro auf 50 Euro zzgl. Umsatzsteuer.

Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

Kontakt:

Postfach 80 01

53105 Bonn

Telefon: +49 30 22480590

Telefax: +49 30 22480518

Internet: www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/start.html

E-Mail: schlichtungsstelle-tk@bnetza.de

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

3 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Postdienste und elektronische Kommunikation

- Festnetztelefoniedienste
- Mobiltelefondienste
- Internetdienste
- Fernsehdienste

- Andere Kommunikationsdienste

3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

4. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG).
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

8. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

9. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, nach Zustimmung durch beide Parteien.

Der Schlichtungsvorschlag ist unverbindlich und die Annahme durch die Parteien freiwillig. Nach Annahme des Schlichtungsvorschlags durch beide Parteien sind die Parteien untereinander vertraglich an die getroffene Vereinbarung gebunden. Die Schlichtungsstelle überprüft nicht die Einhaltung der Vereinbarung. Der Schlichtungsvorschlag ist nicht vollstreckbar.

11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren wird gebührenfrei durchgeführt, § 145 TKG. Jede Partei trägt die eigenen Kosten selbst.

12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren wird gebührenfrei durchgeführt, § 145 TKG. Jede Partei trägt die eigenen Kosten selbst.

Versicherungsombudsmann e. V.

Kontakt:

Postfach 080632

10006 Berlin

Telefon: 0800 3696000 (Inland), +49 30 20605899 (Ausland)

Telefax: 0800 3699000 (Inland), +49 30 20605898 (Ausland)

Internet: www.versicherungsombudsmann.de

E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

www.versicherungsombudsmann.de/der-verein/mitglieder

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

3 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Finanzdienstleistungen – Hypothekenkredite/Darlehen für Immobilien
- Gebäude- und Hausratversicherungen

- Fahrzeugversicherungen
- Reiseversicherungen
- Unfallversicherungen
- Lebensversicherungen
- Andere Versicherungen, z. B. Haftpflicht-, Berufsunfähigkeits-, Rechtsschutzversicherungen, außer private Kranken- und Pflegeversicherungen

3. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Ja bei Beschwerden gegen Versicherungsvermittler.
Nein bei Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen.

4. Hat die Verbraucherschlichtungsstelle ihre Zuständigkeit für die in § 4 Absatz 4 VSBG bezeichneten Fälle ausgeschlossen?

Nein (vgl. Liste der teilnehmenden Unternehmen).

5. Ablehnungsgründe nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG

- Die Streitigkeit fällt nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 VSBG).
- Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Antrag ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erscheint mutwillig (§ 14 Absatz 1 Nummer 4 VSBG).
- Eine Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 VSBG).
- Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle

das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 VSBG).
- Der Streitwert überschreitet eine bestimmte Höhe (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 3 VSBG) (nur im Verfahren gegen Versicherungsunternehmen 100.000 Euro)
- Die Behandlung würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Absatz 2 Satz 1 Nummer 4 VSBG).

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Sprachen, in denen die Beschwerde eingereicht werden kann

Deutsch.

8. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

9. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

10. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Ja, für das Unternehmen unter Umständen (siehe unten) oder nach Zustimmung durch beide Parteien.

Für alle Verfahren gilt: Für Beschwerdeführer (Verbraucher) sind die Entscheidungen des Ombudsmanns nicht verbindlich. Kommt zwischen den Parteien ein Vergleich zustande, entfaltet dieser Rechtswirkung.

Inwieweit Entscheidungen des Ombudsmanns für die Unternehmer verbindlich sind, ist unterschiedlich: Im Verfahren gegen Versicherungsunternehmen sind Entscheidungen des Ombudsmanns zu Lasten der Unternehmen mit einem Beschwerdewert bis 10.000 Euro verbindlich. Im Verfahren gegen Versicherungsvermittler sind Entscheidungen des Ombudsmanns auch für den Vermittler unverbindlich.

11. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein, in beiden Verfahren wird keine Verfahrensgebühr erhoben. Im Verfahren gegen Versicherungsvermittler sieht § 214 Absatz 4 Satz 2 Versicherungsvertragsgesetz die Möglichkeit einer Missbrauchsgebühr vor. Bislang wurde keine verlangt.

12. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja. Im Verfahren gegen Versicherungsunternehmen zahlen die dem Verein beigetretenen Versicherungsunternehmen einen jährlichen Mitgliedsbeitrag zum Verein und eine Fallpauschale unabhängig vom Obsiegen oder Unterliegen im Verfahren. Die Fallpauschale wird jährlich neu festgesetzt und im Jahresbericht veröffentlicht. Im Verfahren gegen Versicherungsvermittler kann vom Versicherungsvermittler ein Entgelt von 50 Euro bis 300 Euro erhoben werden, wenn er Anlass zur Beschwerde gegeben hat. Die Höhe hängt vom Aufwand des Ombudsmanns ab.

VuV-Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e. V.

Kontakt:

Stresemannallee 30

60596 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 660550 110

Telefax: +49 69 660550 119

Internet: www.vuv-ombudsstelle.de

E-Mail: contact@vuv-ombudsstelle.de

Liste der teilnehmenden Unternehmen:

www.vuv-ombudsstelle.de/teilnehmer

Weitere Angaben:

1. Durchschnittliche Verfahrensdauer oder, wenn die Verbraucherschlichtungsstelle noch keine Verfahren durchgeführt hat, die erwartete durchschnittliche Verfahrensdauer

2 Monate.

2. Wirtschaftsbereiche, die von der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle erfasst werden

Finanzdienstleistungen

- Investitionen, Rentenfonds und Wertpapiere

Im Einzelnen ist die Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten aus § 14 Absatz 1 Satz 1 Nummer 7 UKlaG zuständig, soweit der Anspruch in unmittelbarem Zusammenhang mit einer Streitigkeit aus Finanzdienstleistungsgeschäften (§ 1 Absatz 1a des Kreditwesengesetzes) oder vergleichbaren Dienstleistungen steht.

3. Beschränkt sich die Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle auf in einem oder mehreren Ländern niedergelassene Unternehmer?

Ja, Deutschland.

4. Wird die Verbraucherschlichtungsstelle auch auf Antrag eines Unternehmers tätig?

Nein.

5. Ablehnungsgründe nach § 6 FinSV

Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,

2. die Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,

3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,

4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskostengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,

5. 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,

6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

7. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

8. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder

2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

6. Zulässige Verfahrenssprachen

Deutsch.

7. Läuft das Streitbeilegungsverfahren schriftlich ab oder führt die Verbraucherschlichtungsstelle auch mündliche Erörterungen der Parteien durch?

Schriftlich.

8. Ist die physische Anwesenheit der Parteien und/oder ihrer Vertreter während des Verfahrens erforderlich?

Nein.

9. Ist das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens verbindlich?

Nein.

10. Hat der Verbraucher Kosten zu entrichten?

Nein. Das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenfrei, Auslagen werden nicht erstattet (§ 10 Absatz 1 FinSV).

11. Hat der Unternehmer Kosten zu entrichten?

Ja, in Höhe von 200 Euro.