



Schlichtungsstelle

für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

Die Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage-, und Kreditvermittlung

Verbraucherschlichtungsstelle für alle Gewerbetreibenden im Bereich §§ 34 c-i GewO

Der Gesetzgeber ist zur Entlastung der Gerichte bemüht, die außergerichtliche Streitbeilegung zu fördern. Zu diesem Zweck hat er, u.a. durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, alle Unternehmen und Gewerbetreibende, die sich mit ihrem Leistungsangebot an Verbraucher richten, dazu verpflichtet, gegenüber dem Verbraucher mitzuteilen, ob sie bereit oder sogar verpflichtet sind, an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. In diesem Fall ist die zuständige Schlichtungsstelle konkret zu benennen. Es besteht daher eine grundsätzliche **Pflicht zur Information über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens** für alle Gewerbetreibenden. Wer dieser Informationspflicht nicht, oder fehlerhaft nachkommt, riskiert u.a. kostenpflichtige Abmahnungen.

Für Versicherungs- und Immobiliendarlehensvermittler gibt es darüber hinaus weitere gesetzliche Verpflichtungen, ihre Kunden über die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung zu informieren.

Pflichten der Versicherungsvermittler

Die am 20.12.2018 in Kraft getretene neue Versicherungsvermittlerverordnung hat für die Versicherungsvermittler nach § 34 d GewO ein weiteres Novum geschaffen. Diese sind nunmehr gemäß § 17 Abs. 4 VersVermV verpflichtet, an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen, wenn durch den Verbraucher eine zugelassene Verbraucherschlichtungsstelle angerufen wird. In der Kundenerstinformation ist gemäß § 15 Abs. 1 Nr. 12 die Anschrift der Schlichtungsstelle zu benennen, an die sich der Kunde wenden kann. Hier bietet die *Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage-, und Kreditvermittlung* als zugelassene Verbraucherschlichtungsstelle eine Alternative zum Versicherungsombudsmann und dem Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung, die primär für Verfahren gegen Versicherer zuständig sind.



Schlichtungsstelle

für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

Pflichten der Immobiliendarlehensvermittler nach § 34 i GewO

Die Immobiliendarlehensvermittler nach § 34 i GewO sind gemäß Artikel 247 § 13 b Ziffer 6 EGBGB verpflichtet, ihre Kunden vor Abschluss eines Darlehensvertrages einen möglichen Zugang zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren mitzuteilen. Bisher stand keine privatwirtschaftlich eingerichtete Schlichtungsstelle zur Verfügung. Die Vermittler mussten daher die staatliche Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank benennen. Deren Zuständigkeit gilt jedoch gemäß § 14 Abs. 1 S. 3 UkaG nur „wenn es für die Streitigkeit keine zuständige anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle gibt“. Mit der Einrichtung der *Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage-, und Kreditvermittlung* besteht nunmehr eine solche anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle, die als zuständig angegeben werden kann und aufgrund der gesetzlichen Subsidiaritätsregelung primär zuständig ist.

Hinweispflicht der Vermittler nach §§ 34 c und f GewO

Auch für die Immobilienmakler nach § 34 c GewO sowie die Anlagevermittler nach § 34 f GewO bestehen Hinweispflichten zur außergerichtlichen Streitbeilegung. Diese folgt aus den §§ 36 und 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Demnach muss jeder Vermittler im Falle einer Kundenbeschwerde, die er als unbegründet zurückweisen möchte, den Kunden in seinem Zurückweisungsschreiben darüber informieren, ob er bereit ist, an einem Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen und - wenn ja - diese benennen. Für den Fall, dass der Vermittler als Unternehmer mit mehr als 10 Mitarbeitern tätig ist und eine Homepage unterhält, muss er entweder auf dieser Homepage oder in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine entsprechende Erklärung aufnehmen. Die vom Bundesamt für Justiz zugelassene *Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage und Kreditvermittlung* bietet auch für diese Vermittlertypen die Möglichkeit, eine privatwirtschaftliche Schlichtungsstelle mit qualifizierten Schlichtern zu benennen.

Vorteile bei Vermittlern mit mehreren Zulassungen

Insbesondere für Vermittler, die über mehrere Berufszulassungen verfügen, bietet die neu geschaffene Schlichtungsstelle die Möglichkeit, gegenüber dem Kunden lediglich eine Adresse für alle etwaigen Schlichtungsbegehren anzugeben, statt dem bisherigen Mix aus bis zu vier unterschiedlichen Schlichtungsstellen.



Schlichtungsstelle

für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

Niedrige Kosten

Die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle löst keine allgemeinen Kosten aus, das heißt, die Vermittler können die Einrichtung gegenüber ihren Kunden kostenfrei benennen.

Zur Vereinfachung der Kommunikation im Falle der Anrufung der Schlichtungsstelle durch einen Kunden, bittet die Schlichtungsstelle darum, dass die Vermittler die Möglichkeit der Registrierung auf der Homepage der Schlichtungsstelle nutzen. Mögliche Gebühren fallen erst in einem Schlichtungsverfahren an, wenn es zu einem zulässigen Beschwerdeverfahren durch einen Verbraucher kommt. Der Verbraucher darf jedoch die Schlichtungsstelle erst anrufen, wenn er mit seiner Beschwerde von dem Vermittler endgültig zurückgewiesen wurde. Die erhobenen Gebühren sind nach der Gebührenordnung gegenüber dem Gebührenrahmen der staatlichen Schlichtungsstelle beim Zentrum für Schlichtung e. V. um 50 % reduziert. Die Schlichtungsstelle befindet sich darüber hinaus im Dialog mit den Vermögensschadenhaftpflichtversicherern, welche grundsätzlich die Kosten des Verfahrens für die Vermittler übernehmen.

Keine Zwangsschlichtung

Das Ergebnis der Schlichtungsverfahren vor der *Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage und Kreditvermittlung* ist sowohl für den Antragssteller als auch den Vermittler unverbindlich. Eine unmittelbar bindende Entscheidung gegen den Vermittler kann von der Schlichtungsstelle nicht getroffen werden. Wenn beide Parteien das Schlichtungsergebnis annehmen ist die Streitigkeit endgültig beigelegt.

Hamburg, Mai 2019

Verantwortlicher und Kontakt:

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

Telefon: +49 (0)40 696508-90

Telefax: +49 (0)40 696508-91

E-Mail: kontakt@schlichtung-finanzberatung.de

Weitere Informationen finden sich auch auf der Homepage der Schlichtungsstelle unter <https://www.schlichtung-finanzberatung.de>