

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	12
DIE OMBUDSPERSONEN	13
STATISTISCHE ANGABEN	17
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23
WEITERE ANGABEN	53
ANHANG	59

RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE STREITBEILEGUNG	6
EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITBEILEGUNG	7
ANERKENNUNG	8
UMSTELLUNG AUF PAPIERLOSE BEARBEITUNG	
VON ANTRÄGEN	10
ECKPUNKTE DER NEUREGELUNGEN DER FINSV	11

8

Anerkennung als private Verbraucherschlichtungsstelle

Die Kundenbeschwerdestelle beim BVR ist gemäß § 14 Absatz 3 Satz 1 des UKlaG in Verbindung mit § 11 Absatz 1 der FinSV vom Bundesamt für Justiz mit Bescheid vom 30. Januar 2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt worden. Dieses behördliche Gütesiegel bestätigt: Die Organisation, die Finanzierung und die Verfahrensordnung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR erfüllen die gesetzlichen Anforderungen des UKlaG sowie der FinSV vollständig. Erkennbar wird diese Anerkennung auch durch die Aufnahme der Kundenbeschwerdestelle beim BVR in die Liste der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen. Diese wird auf nationaler Ebene vom Bundesamt für Justiz geführt.⁵

Im Finanzbereich wird die außergerichtliche Streitschlichtung vorrangig durch private Verbraucherschlichtungsstellen sowie subsidiär durch die behördlichen Schlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wahrgenommen.

Bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des BGB zu Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen, dem Verbraucherkreditrecht (§§ 491 bis 509 BGB) oder dem Zahlungsdienstrecht (§§ 675 c bis 676 c BGB) wird gleichzeitig eine öffentlich-rechtliche Streitschlichtungsaufgabe wahrgenommen. Eine Folge der Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle ist, dass diese gemäß § 14 Absatz 1 UKlaG – vorrangig vor den behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen für Kreditinstitute, die dem BVR angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen – für die Beilegung von Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Nummer 1 bis 7 UKlaG zuständig ist. Ist eine Streitigkeit zu schlichten, die nicht in den Anwendungsbereich des Katalogs der Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 UKlaG fällt, und ist die Kundenbeschwerdestelle des BVR nicht zuständig, so ist gegebenenfalls die behördliche Auffangschlichtungsstelle, das Zentrum für Schlichtung e. V., für diese Schlichtungsaufgabe zuständig. In der Praxis kommt dieser Fall allerdings selten vor, da der Katalog der Streitigkeiten in § 14 Absatz 1 UKlaG weit gefasst ist.

Die behördlichen Auffangschlichtungsstellen bei der Deutschen Bundesbank und der BaFin sind auch dann zuständig, wenn sich ein Antrag auf Streitbeilegung gegen ein genossenschaftliches Institut wendet, das nicht am Streitbeilegungsverfahren bei der Kundenbeschwerdestelle beim BVR teilnimmt. Aktuell gibt es 34 nichtteilnehmende Mitgliedsinstitute⁶.

⁵ www.bundesjustizamt.de > Verbraucherschutz.
⁶ Stand: September 2019.