

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	
DIE OMBUDSPERSONEN	
STATISTISCHE ANGABEN	
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	
WEITERE ANGABEN	
ANHANG	

5	RECHTLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE STREITBEILEGUNG	6
12	EUROPARECHTLICHE REGULIERUNG DER STREITBEILEGUNG	7
13	ANERKENNUNG	8
17	UMSTELLUNG AUF PAPIERLOSE BEARBEITUNG	
23	VON ANTRÄGEN	10
53	ECKPUNKTE DER NEUREGELUNGEN DER FINSV	11
59		

11

Eckpunkte der Neuregelungen der FinSV

Abschnitt 1 (§§ 2 bis 10 FinSV) betrifft die Auswahl, die Bestellung und die Unparteilichkeit der Streitschlichter sowie die Vertraulichkeit und Kostenfreiheit (für den Verbraucher) des Streitbelegungsverfahrens. Außerdem werden dort die formellen wie materiellen Voraussetzungen eines Antrags auf Durchführung des Streitbelegungsverfahrens, die Behandlung des Antrags durch die Geschäftsstelle sowie die gegebenenfalls erforderliche Ablehnung der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens sowie die Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlags festgehalten.

Abschnitt 2 (§§ 11 bis 19 FinSV) regelt die organisatorischen wie finanziellen Anforderungen an die Geschäftsstelle der Kundenbeschwerdestelle sowie weitere formelle Voraussetzungen, die bei der Anerkennung der Kundenbeschwerdestelle beim BVR als private Verbraucherschlichtungsstelle gegenüber dem Bundesamt für Justiz nachzuweisen sind.

Abschnitt 3 (§§ 20 bis 23 FinSV) legt die Verpflichtung zur Erstellung und Veröffentlichung eines jährlichen Tätigkeitsberichts sowie eines Evaluationsberichts fest. Beide Berichte sind dabei gemäß der Verbraucherstreitbelegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) zu erstellen. Auch die Inhalte für die Webseite der Kundenbeschwerdestelle werden hier geregelt.

Schließlich wird in Abschnitt 4 (§§ 24 bis 27 FinSV) die Zusammenarbeit mit anderen Streitbelegungsstellen sowie das Inkrafttreten der Neuregelungen festgelegt.