

2015



Tätigkeitsbericht
der Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch
der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Um die Texte lesbar zu halten, wird die weibliche und männliche Form nicht gleichzeitig ausgewiesen und ausschließlich die Kurzform (männlich) verwendet. Wegen der Gleichstellung von Mann und Frau ist jedoch stets sowohl die weibliche als auch die männliche Form gemeint.



Vorwort

von Béatrice Freiwald

Liebe Leserin, lieber Leser,

mit dieser Ausgabe halten Sie den vierten Tätigkeitsbericht der BaFin-Schlichtungsstelle in den Händen. Die BaFin-Schlichtungsstelle wurde im Juli 2011 nach dem Investmentgesetz (InvG) eingerichtet. Mit dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB), welches das InvG zwischenzeitlich abgelöst hat, wurde der Aufgabenbereich der Schlichtungsstelle der BaFin ausgeweitet, insbesondere was die Streitigkeiten mit geschlossenen Fonds betrifft.

Nicht nur der Zuständigkeitsbereich der BaFin-Schlichtungsstelle wurde seit der Erstimplimentierung erweitert, die Schlichtung insgesamt hat eine starke Weiterentwicklung mit Blick auf den Verbraucherschutz erfahren. Auf Grundlage der europäischen Streitbeilegungsrichtlinie ADR (Alternative Dispute Resolution) hat der deutsche Gesetzgeber Anfang 2016 das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) beschlossen, das umfangreiche und grundsätzliche Anforderungen

an die außergerichtliche Streitbeilegung stellt. Dies betrifft insbesondere die Qualifikation und Neutralität der Schlichtungsstellen, die diese erfüllen müssen. Mit dieser Form der außergerichtlichen Streitbeilegung erhalten die Verbraucher eine zusätzliche Möglichkeit zur Rechtsdurchsetzung. Die außergerichtliche Streitbeilegung stellt damit eine Ergänzung des gerichtlichen Rechtsschutzes dar. Die Praxis wird zeigen, ob die Verbraucher diese Möglichkeit für sich zu nutzen wissen.

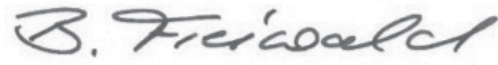
Die BaFin hat sich im Rahmen des Gesetzgebungsverfahrens auch mit Blick auf die praktische Nutzung für eine möglichst verbraucherfreundliche Umsetzung der europäischen Vorgaben eingesetzt und sich erfolgreich als Schlichtungsstelle für die Bereiche angeboten, in denen keine anerkannten privaten Schlichtungsstellen die Aufgabe wahrnehmen. Mit Inkrafttreten des neuen VSBG wird die BaFin-Schlichtungsstelle daher weitere Schlichtungsaufgaben übernehmen. Neben den Streitigkeiten mit Bezug zum KAGB, die die Schlichtungsstelle selbstverständlich weiterhin betraut, werden nun auch

Schlichtungsanträge bearbeitet, die Verträge mit Bezug zu Bankgeschäften oder Finanzdienstleistungen nach dem Kreditwesengesetz (KWG) beaufsichtigter Unternehmen betreffen. Die seitens der Schlichtungsstelle der Bundesbank wahrgenommen Aufgaben bleiben davon unberührt. Die konkreten Zuständigkeitszuweisungen sind im neuen § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) geregelt.

Im nächsten Tätigkeitsbericht werden wir dann über die in der Praxis gewonnenen Erfahrungen

mit den neuen gesetzlichen Regelungen berichten. Bis dahin wünsche ich Ihnen eine informative Lektüre unseres Tätigkeitsberichts 2015.

Ihre



Béatrice Freiwald

Exekutivdirektorin Innere Verwaltung und Recht

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	2
I	Gesetzliche Grundlagen/Historie	6
II	Zuständigkeit der Schlichtungsstelle/ Zusammenarbeit mit privaten Schlichtungsstellen	8
III	Organisation der Schlichtungsstelle	10
	1 Schlichter	10
	2 Ansiedlung der Schlichtungsstelle mit Geschäftsstelle	10
	3 Veröffentlichungen	11
IV	Ablauf des Schlichtungsverfahrens/Statistik	12
	1 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens	12
	2 Eingang des schriftlichen Schlichtungsantrages und Prüfung der Zuständigkeit	13
	3 Ablehnung der Schlichtung	13
	4 Stellungnahme des Unternehmens	13
	5 Schlichtungsvorschlag	13
	6 Bescheinigung über erfolglosen Einigungsversuch	14
	7 Eingaben 2015	14
	8 Kosten der Schlichtung	15
	9 Im europäischen Ausland aufgelegte Fonds	15

			Vowort
V	FIN-NET	16	I
	1 Zusammenarbeit europäischer Schlichtungsstellen	16	
	2 Erfahrungsaustausch unter den europäischen Schlichtungsstellen	16	
VI	Austausch mit den nationalen Schlichtungsstellen	18	II
■	Anhang	20	
	1 Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung	20	
	2 Überblick über andere Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche	25	III
	3 Abkürzungsverzeichnis	26	
			IV
			V
			VI
			Anhang




I Gesetzliche Grundlagen/Historie

Im Juli 2011 ist die Schlichtungsstelle bei der BaFin eingerichtet und aufgebaut worden. Grundlage hierfür war der durch die Umsetzung der OGAW-IV Richtlinie in deutsches Recht neu eingefügte § 143 c Investmentgesetz (InvG) „Beschwerde- und Schlichtungsverfahren“. Die Umsetzung der AIFM-Richtlinie in deutsches

Recht führte vom 22. Juli 2014 an zu einer Erweiterung des Zuständigkeitsbereiches der Schlichtungsstelle bei der BaFin als Auffangschlichtungsstelle im Hinblick auf den gesamten Bereich der offenen Investmentvermögen und der geschlossenen Alternativen Investmentfonds (AIF).

I	
II	
III	
IV	
V	
VI	
Anhang	



II Zuständigkeit der Schlichtungsstelle/ Zusammenarbeit mit privaten Schlichtungsstellen

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist als Aufgangschlichtungsstelle für die außergerichtliche Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten nach dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) zuständig.

Sie ist zuständig für alle Streitigkeiten, die nicht von den privaten Schlichtungsstellen, der Ombudsstelle für Investmentfonds beim Bundesverband Investment und Asset Management e.V. (BVI) sowie der Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V. wahrgenommen werden.

Die privaten Schlichtungsstellen wurden aufgrund der § 342 Absatz 6 KAGB (bisher § 143c Absatz 6

InvG) und § 10 Absatz 1 Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung (KASchlichtV, bisher § 10 Absatz 1 InvSchlichtV) eingerichtet. Die Ombudsstellen sind in der Regel zuständig für die Schlichtung von Streitigkeiten mit Unternehmen, die sich den Trägerverbänden angeschlossen haben.

Eine Liste der an dem Schlichtungsverfahren teilnehmenden Gesellschaften ist auf den Internetseiten der privaten Ombudsstellen zu finden.

Außerdem ist eine Übersicht der Finanzombudsstellen mit Angabe ihrer jeweiligen Webseite zu finden unter www.bafin.de unter der Rubrik „Verbraucher“ (Beschwerden & Ansprechpartner).

II	
III	
IV	
V	
VI	
Anhang	



III

Organisation der Schlichtungsstelle

1 Schlichter

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin ist mit zwei Schlichtern besetzt. Entsprechend den Vorgaben der Schlichtungsstellenverordnung wurden zum 01. Juli 2014

Dörte Schmidt-Ebeling und
Arne-Heinrich Huneke

für die Dauer von drei weiteren Jahren als Schlichter wiederbestellt.

→ Frau Schmidt-Ebeling und Herr Huneke (siehe Foto) haben die Befähigung zum Richteramt und sind Bedienstete der BaFin. Sie verfügen über eine mehr als vierjährige juristische Berufserfahrung. Als Schlichter sind sie unabhängig und an Weisungen nicht gebunden.

2 Ansiedlung der Schlichtungsstelle mit Geschäftsstelle

Die Schlichtungsstelle ist außerhalb der Fachaufsicht über die vom KAGB erfassten Unternehmen bei der BaFin angesiedelt. In ihrer Tätigkeit werden die Schlichter entsprechend § 1 Absatz 3 KASchlichtV durch eine Geschäftsstelle unterstützt, die wie folgt erreichbar ist:

Schlichtungsstelle bei der
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Fon: +49(0)228-4108-0
Fax: +49(0)228-4108-62299
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

3 Veröffentlichungen

Zur außergerichtlichen Streitschlichtung hat die BaFin eine Informations-Broschüre veröffentlicht. Sie ist über die BaFin-Homepage¹

abrufbar und wird auf Anfrage kostenlos an Interessierte abgegeben. Darüber hinaus hat die BaFin auf ihrer Homepage² Antworten auf häufig gestellte Fragen im Zusammenhang mit der Schlichtungsstelle zusammengestellt.

III

IV

V

VI

Anhang

1 www.bafin.de » Startseite » Verbraucher » Beschwerden & Ansprechpartner » Ansprechpartner auf einen Blick » Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch rechts auf der Seite unter der Rubrik „Mehr zum Thema“

2 www.bafin.de » Startseite » Verbraucher » Beschwerden & Ansprechpartner » Ansprechpartner auf einen Blick » Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch.



IV Ablauf des Schlichtungsverfahrens/ Statistik

Das Schlichtungsverfahren vor der BaFin-Schlichtungsstelle läuft wie folgt ab:

1 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

Der Verbraucher kann zunächst versuchen, die Streitigkeit direkt selbst mit dem betreffenden Unternehmen zu klären.

Bleibt dies erfolglos, kann er schriftlich bei der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle der BaFin einen Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens stellen. In diesem Zusammenhang ist der Sachverhalt kurz zu schildern und die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen (Schriftwechsel, Vertragsbedingungen, Kostenberechnungen etc.) sind beizufügen. Der Antragsteller kann hierfür auch das von der Schlichtungsstelle auf der Homepage der BaFin zur Verfügung gestellte Formular verwenden.

Darüber hinaus hat der Verbraucher³ zu versichern, dass

- er in der Streitigkeit noch kein Gericht angerufen hat,
- er keinen Antrag auf Prozesskostenhilfe gestellt hat, der abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg hat,
- die Streitigkeit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer anderen Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war und
- er keinen außergerichtlichen Vergleich mit dem Antragsgegner abgeschlossen hat.

³ www.bafin.de » Startseite » Verbraucher » Beschwerden & Ansprechpartner » Ansprechpartner auf einen Blick » Schlichtungsstelle » Anlagen.

2 Eingang des schriftlichen Schlichtungsantrages und Prüfung der Zuständigkeit

Zunächst überprüft die BaFin-Schlichtungsstelle, ob sie für die konkrete Streitschlichtung zuständig ist. Sollte dies nicht der Fall sein, wird der Verbraucher entsprechend informiert.

Ist die BaFin-Schlichtungsstelle für den konkreten Streitfall zuständig, erhält der Antragsteller eine Eingangsbestätigung. Weiterhin erfolgt eine Prüfung des Antrags auf Vollständigkeit im Hinblick auf die erforderlichen Angaben bzw. Unterlagen. Sollten insoweit noch Daten fehlen, fordert die Geschäftsstelle den Antragsteller auf, innerhalb eines Monats die Mängel zu beheben.

3 Ablehnung der Schlichtung

Gemäß § 4 KASchlichtV ist eine Schlichtung in bestimmten Fällen abzulehnen und zwar dann, wenn

1. der Antragsteller kein Verbraucher gemäß § 13 BGB ist,
2. der Gegenstand des Schlichtungsantrags nicht im Zusammenhang mit den Vorschriften des KAGB steht,
3. der Gegenstand des Schlichtungsantrags bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder vom Antragsteller während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird,
4. die Streitigkeit durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist,
5. ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet,

6. die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war

oder

7. der Anspruch bei Einreichung des Antrags bereits verjährt ist und der Antragsgegner sich auf die Verjährung beruft.

4 Stellungnahme des Unternehmens

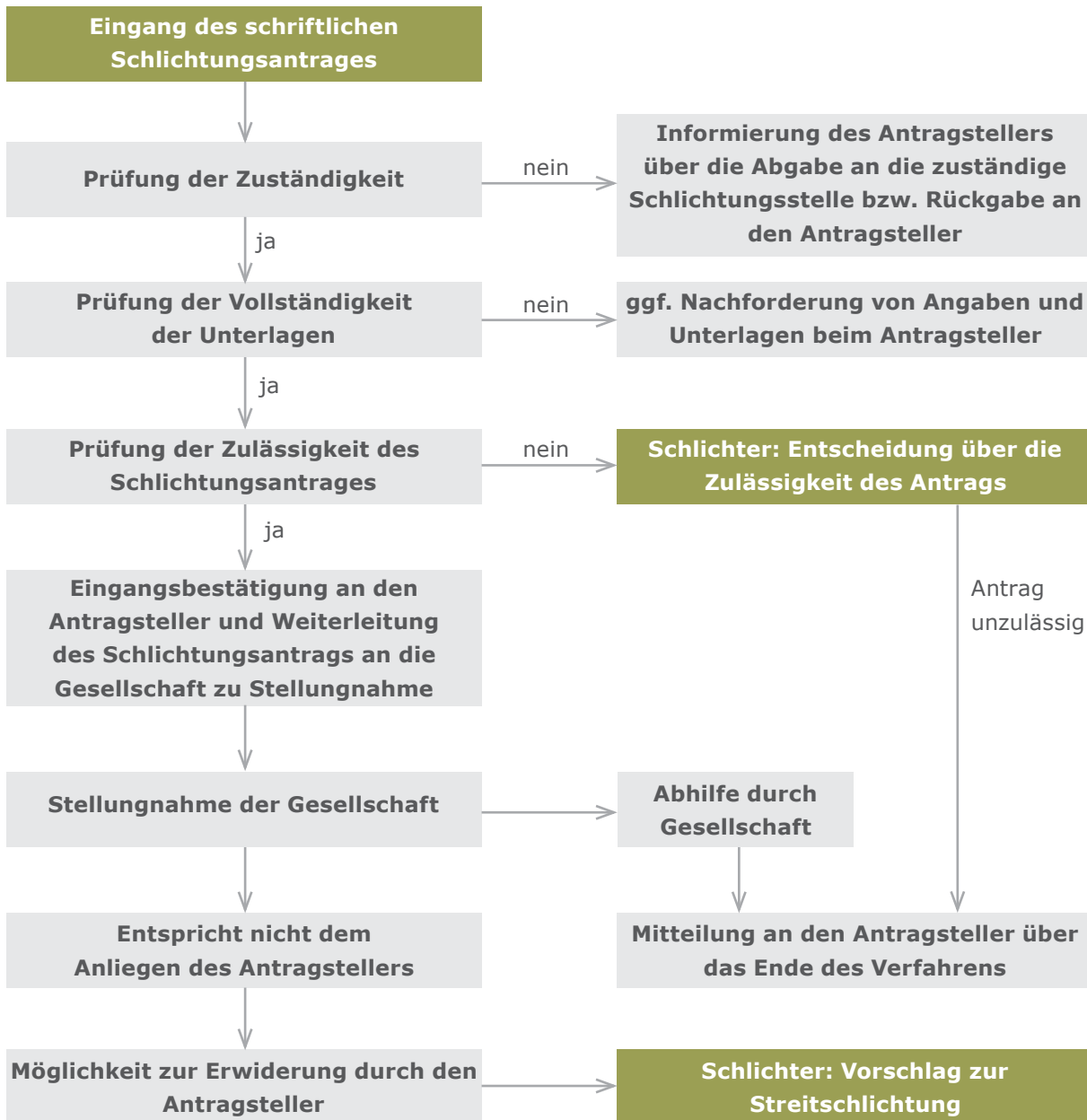
Bei zulässigen Eingaben erhält der jeweilige Antragsgegner die Gelegenheit, zu dem Sachvortrag des Verbrauchers innerhalb eines Monats Stellung zu nehmen.

Je nachdem, wie das betroffene Unternehmen reagiert, entscheidet der zuständige Schlichter nach Lage der Akten.

5 Schlichtungsvorschlag

Haben die Beteiligten ausreichend Gelegenheit zur Stellungnahme gehabt und hat der Unternehmer dem Anliegen des Verbrauchers nicht entsprochen, so unterbreitet der Schlichter auf der Grundlage des Vortrags der Beteiligten einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, durch den der Streit unter Berücksichtigung der Rechtslage und der Gebote von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann. Den Schlichtungsvorschlag begründet er kurz und verständlich.

Die Beteiligten können schließlich innerhalb von sechs Wochen schriftlich erklären, ob sie den Vorschlag zur Schlichtung annehmen. Nimmt einer der Beteiligten die Schlichtung nicht an, bleibt der ordentliche Rechtsweg weiter eröffnet.

Grafik 1 Ablauf des Schlichtungsverfahrens bei der BaFin

6 Bescheinigung über erfolglosen Einigungsversuch

Können sich die Streitbeteiligten nicht einigen und will der Verbraucher den ordentlichen Rechtsweg einschlagen, verlangen einige Gerichte die Vorlage einer Bescheinigung über den erfolglosen Einigungsversuch (siehe hierzu § 15a des Gesetzes, betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung - EGZPO). Wird der Schlichtungsvorschlag nicht von beiden Seiten angenommen, so gilt die abschließende

Mitteilung der Geschäftsstelle hierüber als „Bescheinigung nach § 15a EGZPO“.

7 Eingaben 2015

Im Jahr 2015 wurden 122 Eingaben an die Schlichtungsstelle herangetragen. Zudem wurde eine Anfrage aus dem Vereinigten Königreich (Financial Ombudsman Service) zu einer dort eingegangenen Verbrauchereingabe bearbeitet (Zusammenarbeit über das FIN-NET, siehe dazu

auch unter V.). Etwa zehn Prozent der Eingaben wurden aufgrund unvollständiger Unterlagen abgelehnt. Ein Großteil der Eingänge wurde zudem entweder an andere Schlichtungsstellen zuständigkeithalber weitergeleitet oder der Absender wurde auf die entsprechend zuständige Stelle hingewiesen. Bei etwa 15 Prozent der Eingaben wurde das BaFin-Beschwerdeverfahren empfohlen oder durchgeführt. In sieben Fällen waren auch ausländische Stellen betroffen bzw. zuständig. In zwölf Fällen kam es zu einem Schlichtungsspruch der Schlichtungsstelle.

8 Kosten der Schlichtung

Für den Antragsteller ist das Verfahren vor der Schlichtungsstelle kostenfrei. Es ist nicht erforderlich, dass sich der Verbraucher im

Schlichtungsverfahren durch einen Dritten, also etwa einen Rechtsanwalt, vertreten lässt. Auslagen wie z.B. Porto oder Rechtsanwaltskosten werden nicht erstattet.

Die Schlichtungsstelle erteilt keine allgemeinen Rechtsauskünfte.

9 Im europäischen Ausland aufgelegte Fonds

Bei Streitigkeiten mit Kapitalverwaltungsgesellschaften, die ihren Sitz im europäischen Ausland haben, beispielsweise in Luxemburg, ist die BaFin-Schlichtungsstelle nicht zuständig, da die Gesellschaften nicht von der BaFin beaufsichtigt werden und die Bestimmungen des deutschen KAGB grundsätzlich keine Anwendung finden.

Tabelle 1 Eingaben 2015

Eingänge insgesamt	122
davon:	
Anfragen (davon 2 ohne Schlichtungsbezug)	4
Eingaben/Beschwerden (davon 41 zu Kreditbearbeitungsgebühren)	118
davon:	
Schlichtungsvorschlag	12
verjährt (Investition vor Zuständigkeit getätigt)	1
Hinweis auf Abgabe an andere Schlichtungs-/Ombudsstellen:	105
davon:	
Deutsche Bundesbank	19
Bundesverband deutscher Banken e. V.	22
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	18
Versicherungsombudsmann e. V.	8
Industrie- und Handelskammer	7
Ombudsstelle Geschlossene Fonds e. V.	3
Bundesverband der Deutschen Volks- und Raiffeisenbanken e. V.	2
Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V.	2
ausländische Stellen ¹	7
sonstige ²	17

¹ z. B. Financial Ombudsman Service (UK), Financial Conduct Authority (UK), CSSF (Luxemburg)

² Verbraucherzentralen, Rechtsanwälte, Sparkassenverbände



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen
Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

V FIN-NET

1 Zusammenarbeit europäischer Schlichtungsstellen

Die Schlichtungsstelle der BaFin ist seit 2012 Mitglied im FIN-NET.

Zu diesem europäischen Netzwerk haben sich die Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums, d.h. in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie in Island, Liechtenstein und Norwegen auf freiwilliger Basis zusammengeschlossen.

Verbraucher erhalten durch die Zusammenarbeit der Schlichtungsstellen unter dem Dach von FIN-NET in grenzüberschreitenden Streitfällen Zugang zu ausländischen Schlichtungsverfahren. Ist ein Verbraucher in seinem Land in Streitigkeiten mit einem Finanzdienstleister aus einem anderen

Land verwickelt, stellen die FIN-NET-Mitglieder den Kontakt zur zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsstelle her und geben den konkreten Schlichtungsantrag an die zuständige Stelle weiter.

2 Erfahrungsaustausch unter den europäischen Schlichtungsstellen

In regelmäßigen Abständen treffen sich die Mitglieder des FIN-NET, um Erfahrungen auszutauschen und Auslegungsfragen zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen zu erörtern. Auf den Treffen in 2015 ging es vornehmlich um die Umsetzung der europäischen Verordnung für die Online Streitbeilegung (ODR-Directive) und die Umsetzung der Richtlinie zur Streitschlichtung (ADR-Richtlinie).





VI Austausch mit den nationalen Schlichtungsstellen

Seit 2012 lädt die BaFin einmal im Jahr die Schlichtungsstellen im Finanzbereich zum Informations- und Meinungsaustausch ein, um damit auch die Qualität der Schlichtung sowie der Beschwerdebearbeitung zu fördern. Am 17. September 2015 war es wieder so weit; zahlreiche Schlichter und Vertreter der Ombuds- und Beschwerdestellen trafen sich in Bonn.

Dabei ging es vor allem um die Umsetzung der europäischen Regelungen zur alternativen Streitschlichtung (Alternative Dispute Resolution – ADR), für die zu diesem Zeitpunkt ein Gesetzentwurf der Bundesregierung vorlag. Die Präsidentin des Bundesgerichtshofs, Bettina

Limperg, äußerte sich in ihrem Impulsvortrag kritisch zu diesem Entwurf. Die darin vorgesehenen Anforderungen an die Qualifikation und Unabhängigkeit der Schlichter sowie an die Transparenz der Verfahren seien unzureichend. In einer sich anschließenden Diskussion ging es dann auch im Schwerpunkt um das Verhältnis von staatlicher Justiz und außergerichtlicher Streitbeilegung.

Weiteres Thema waren die im Januar 2016 in Kraft tretenden Regelungen der europäischen Verordnung zur Online-Streitbeilegung (Online Dispute Resolution – ODR). Dazu referierte Felix Braun, Leiter des Projekts Online-Schlichter.de.

Er berichtete über seine Erfahrungen mit der Online-Schlichtung und erläuterte das Online-Beschwerde-Tool der EU Kommission (ODR-Plattform), das ab 2016 verfügbar sein soll. Verbraucher und Unternehmen, die Streitigkeiten aus Verträgen beilegen möchten, die im Internet geschlossen wurden, können dort ihre Beschwerden einreichen. Die Plattform leitet

diese an die jeweils zuständigen Schlichtungsstellen der Mitgliedstaaten weiter. Zudem können sich die Parteien von zwischengeschalteten Kontaktstellen unterstützen lassen.

Am 08. September 2016 wird es wieder ein Treffen der Schlichtungsstellen bei der BaFin geben.

■ Anhang

1 Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung (KASchlichtV)

Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuches (Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung – KASchlichtV) vom 16.07.2013

Eingangsformel

Auf Grund des § 342 Absatz 5 Satz 1 bis 3 und Absatz 6 Satz 1 des Kapitalanlagegesetzbuches vom 4. Juli 2013 (BGBl. I S. 1981) in Verbindung mit § 1 Nummer 3a der Verordnung zur Übertragung der Befugnis zum Erlass von Rechtsverordnungen auf die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der zuletzt durch Artikel 1 der Verordnung vom 11. Juli 2013 (BGBl. I S. 2231) geändert worden ist, verordnet die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz:

§ 1 Besetzung der Schlichtungsstelle, Geschäftsverteilung und Tätigkeitsbericht

- (1) Die Schlichtungsstelle für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten im Sinne des § 342 Absatz 3 des Kapitalanlagegesetzbuches ist mit mindestens zwei Schlichtern zu besetzen, die Bedienstete der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Bundesanstalt) sind. Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben und über eine mindestens dreijährige juristische Berufserfahrung verfügen. Sie dürfen nicht zugleich die Aufsicht über Unternehmen wahrnehmen, die den Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches unterliegen. Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen.
- (2) Das Schlichtungsverfahren findet vor einem Schlichter statt. Vor jedem Geschäftsjahr sind die Geschäfte auf die Schlichter zu verteilen. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus besonderem Grund zulässig.

- (3) Für die Schlichtungsstelle ist eine Geschäftsstelle einzurichten.
- (4) Die Schlichtungsstelle hat einmal im Jahr einen Tätigkeitsbericht zu veröffentlichen.

§ 2 Bestellung und Rechtsstellung der Schlichter

- (1) Die Schlichter werden von der Bundesanstalt für die Dauer von drei Jahren zu Schlichtern bestellt. Ihre Bestellung kann wiederholt werden.
- (2) Vor der Bestellung teilt die Bundesanstalt dem BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V., der Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V., der Deutschen Kreditwirtschaft und der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. die Namen und den beruflichen Werdegang der Personen mit, die sie als Schlichter vorsieht. Tragen diese Stellen innerhalb von zwei Monaten schriftlich Tatsachen vor, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit einer vorgesehenen Person in Frage stellen, prüft die Bundesanstalt, ob diese Bedenken begründet sind. Ist dies der Fall, wählt sie eine andere Person aus. Die Sätze 1 und 2 gelten entsprechend.
- (3) Die Schlichter sind in dieser Eigenschaft unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Die Bundesanstalt kann einen Schlichter nur dann von seinem Amt abberufen, wenn
 1. Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung seiner Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
 2. der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder
 3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

- (4) Ein Schlichter darf nicht bei Streitigkeiten tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der Misstrauen gegen seine Unparteilichkeit rechtfertigt.
- (5) Die Schlichter und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

§ 3 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

- (1) Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (Schlichtungsantrag) ist in Textform unter kurzer Schilderung des Sachverhalts bei der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle einzureichen. Die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen sind dem Antrag beizufügen. Der Antragsteller hat zu versichern, dass
1. er in der Streitigkeit noch kein Gericht angerufen hat,
 2. er keinen Antrag auf Prozesskostenhilfe gestellt hat, der abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg hat,
 3. die Streitigkeit nicht bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war und
 4. er keinen außergerichtlichen Vergleich mit dem Antragsgegner abgeschlossen hat.

Der Antragsteller und der Antragsgegner können sich im Schlichtungsverfahren vertreten lassen.

- (2) Die Geschäftsstelle bestätigt dem Antragsteller den Eingang seines Schlichtungsantrags. Ist der Schlichtungsantrag nicht formgerecht eingereicht oder fehlen nach Absatz 1 erforderliche Angaben oder Unterlagen, so teilt die Geschäftsstelle dies dem Antragsteller mit und fordert ihn auf, die Mängel innerhalb eines Monats zu beheben. Werden die Mängel nicht fristgerecht behoben, teilt die Geschäftsstelle

dem Antragsteller mit, dass ein Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt werden kann.

§ 4 Ablehnung einer Schlichtung

- (1) Der Schlichter lehnt die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens ab, wenn
1. der Antragsteller kein Verbraucher nach § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ist,
 2. der Gegenstand des Schlichtungsantrags nicht im Zusammenhang mit den Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches steht,
 3. der Gegenstand des Schlichtungsantrags bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder vom Antragsteller während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird,
 4. die Streitigkeit durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist,
 5. ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet,
 6. die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens vor einer Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war oder
 7. der Anspruch bei Einreichung des Antrags bereits verjährt ist und der Antragsgegner sich auf die Verjährung beruft.

- (2) Der Schlichter teilt dem Antragsteller die Ablehnung schriftlich mit.

§ 5 Eröffnung des Schlichtungsverfahrens

- (1) Die Geschäftsstelle übermittelt den Schlichtungsantrag dem Antragsgegner mit der Gelegenheit zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Schlichtungsantrags. Der Antragsteller ist über die Übermittlung seines Antrags an den Antragsgegner zu unter-

richten. Die Geschäftsstelle kann den Antragsgegner innerhalb eines weiteren Monats auffordern, Angaben und Unterlagen zu ergänzen.

- (2) Gibt der Antragsgegner innerhalb der Frist nach Absatz 1 Satz 1 keine Stellungnahme ab, legt die Geschäftsstelle den Vorgang dem Schlichter zur Entscheidung nach Lage der Akten vor.
- (3) Eine Stellungnahme des Antragsgegners wird dem Antragsteller durch die Geschäftsstelle zugeleitet. Wenn der Antragsgegner in seiner Stellungnahme erklärt, dass er dem Anliegen des Antragstellers entsprechen wird, teilt die Geschäftsstelle dem Antragsteller mit, dass sich das Schlichtungsverfahren damit erledigt hat. Andernfalls hat die Geschäftsstelle den Antragsteller darauf hinzuweisen, dass er sich zu der Stellungnahme des Antragsgegners innerhalb eines Monats nach ihrem Zugang äußern kann. Ergibt sich aus der Stellungnahme des Antragsgegners, dass der Antragsteller seinen Schlichtungsantrag nicht ausreichend begründet oder erforderliche Unterlagen nicht vorgelegt hat oder dass Voraussetzungen für die Ablehnung der Schlichtung nach § 4 vorliegen, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller gleichzeitig darauf hin und fordert ihn auf, die Mängel zu beheben. Nach Ablauf der Frist legt die Geschäftsstelle den Vorgang dem Schlichter vor, sofern sich der Schlichtungsantrag nicht in sonstiger Weise erledigt hat.

§ 6 Verbindung von Schlichtungsverfahren

Der Schlichter kann mehrere Schlichtungsverfahren zu einem Verfahren verbinden, wenn die Schlichtungsverfahren dieselbe Streitfrage und denselben Antragsgegner betreffen.

§ 7 Schlichtungsvorschlag; Beendigung des Schlichtungsverfahrens

- (1) Hält der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sach- und Streitstandes für geboten, kann er die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern oder mit Hilfe der Geschäftsstelle Auskünfte bei einer Stelle in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder Vertragsstaat des Abkommens über den Euro-

päischen Wirtschaftsraum einholen, die für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig ist. Die eingegangenen Stellungnahmen und Auskünfte sind den Beteiligten jeweils zuzuleiten. Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nicht durch, es sei denn, der Beweis kann von den Beteiligten durch Vorlage von Urkunden angetreten werden.

- (2) Der Schlichter unterbreitet einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, durch den der Streit der Beteiligten unter Berücksichtigung der Rechtslage und der Gebote von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann. Der Schlichtungsvorschlag ist kurz und verständlich zu erläutern. Die Beteiligten sind darauf hinzuweisen, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet sind und dass das Recht, die Gerichte anzurufen, unberührt bleibt.
- (3) Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag innerhalb von sechs Wochen nach Zugang annehmen. Die Annahme erfolgt durch eine schriftliche Mitteilung an die Geschäftsstelle.
- (4) Nach Ablauf der Frist nach Absatz 3 teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mit. Kommt es nicht zu einer Einigung, ist die Mitteilung als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung zu bezeichnen; die Namen der Beteiligten sind anzugeben. Mit der Mitteilung ist das Schlichtungsverfahren beendet.

§ 8 Kosten des Verfahrens

- (1) Das Verfahren bei der Schlichtungsstelle ist für den Antragsteller kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.
- (2) Die Schlichtungsstelle erhebt von den Antragsgegnern eine Gebühr in Höhe von 200 Euro, es sei denn, die Schlichtung wird nach § 4 abgelehnt. Die Gebühr kann auf Antrag erlassen oder gemindert werden, wenn die Erhebung der Gebühr ganz oder teilweise unangemessen wäre.

- (3) Absatz 2 gilt nicht für Antragsgegner, die an Schlichtungsverfahren bei einer privaten Stelle nach § 11 teilnehmen.

§ 9 Zusammenarbeit mit ausländischen Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung

Die Schlichtungsstelle erteilt auf Antrag den Stellen, die in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständig sind, für deren Verfahren Auskünfte über das in Deutschland geltende Recht.

§ 10 Bekanntmachung

Die Bundesanstalt macht die Anschrift der Schlichtungsstelle und die Verfahrensregeln auf ihrer Internetseite und im Bundesanzeiger bekannt. Sie weist im Rahmen ihrer Beschwerdebearbeitung auf das Schlichtungsverfahren nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuches als Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitbeilegung hin.

§ 11 Übertragung auf private Stellen

- (1) Die Schlichtungsaufgabe nach § 342 Absatz 3 des Kapitalanlagegesetzbuches wird übertragen
1. auf den BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. für die Unternehmen, die diesem Verband angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, sowie für alle weiteren Unternehmen, die sich, ohne Mitglied dieses Verbandes zu sein, dem dortigen Schlichtungsverfahren angeschlossen haben, und
 2. auf die Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V. für die Unternehmen, die diesem Verein angehören und an dem dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, sowie für alle weiteren Unternehmen, die sich, ohne Mitglied dieses Vereins zu sein, dem dortigen Schlichtungsverfahren angeschlossen haben.

- (2) Die in Absatz 1 bezeichneten Stellen müssen für die Wirksamkeit der Übertragung je eine Schlichtungsstelle einrichten und eine Verfahrensordnung beschließen. Die Schlichtungsstellen und ihre Verfahrensordnungen müssen den §§ 1 bis 7 und 8 Absatz 1 entsprechen, wobei
1. abweichend von § 1 Absatz 1 Satz 1 die Schlichter keine Bedienstete der Bundesanstalt sein müssen,
 2. abweichend von § 2 die Bestellung und die Abberufung von Schlichtern der jeweiligen in Absatz 1 genannten Stelle obliegt und die Absicht der Bestellung nur der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. mitzuteilen ist,
 3. abweichend von § 7 Absatz 3 auch ein Schlichtungsspruch vorgesehen werden kann, der für den Antragsgegner verbindlich ist; insoweit ist § 7 Absatz 2 Satz 3 nicht anzuwenden, und
 4. die Schlichter in den letzten drei Jahren vor ihrer Bestellung nicht bei der Stelle oder bei einem Unternehmen beschäftigt gewesen sein dürfen, das dieser Stelle angehört oder das sich dem Schlichtungsverfahren der Stelle angeschlossen hat.
- (3) Die in Absatz 1 genannten Stellen müssen die Verfahrensordnung ihrer Schlichtungsstelle vom Bundesministerium der Finanzen im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz genehmigen lassen. Das Bundesministerium der Finanzen veröffentlicht diese Genehmigung mit der Verfahrensordnung im Bundesanzeiger. Mit der Einrichtung der Schlichtungsstelle sowie der Genehmigung und der Veröffentlichung der Verfahrensordnung im Bundesanzeiger wird die Übertragung nach Absatz 1 wirksam.
- (4) Absatz 3 gilt entsprechend für jede Änderung der Verfahrensordnung.

- (5) Die Schlichtungsstellen haben eine Liste der an ihrem Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen zu führen und die Liste und Verfahrensordnung auf ihrer Internetseite zu veröffentlichen.
- (6) Die Schlichtungsstellen haben der Bundesanstalt auf Verlangen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen.
- (7) Die Bundesanstalt veröffentlicht auf ihrer Internetseite die aktuelle Anschrift der jeweiligen Schlichtungsstelle.

§ 12 Abgabe bei Unzuständigkeit

Wird eine Schlichtung bei einer nach dieser Verordnung nicht zuständigen Schlichtungsstelle beantragt, gibt diese sie an die zuständige Schlichtungsstelle ab und informiert den Antragsteller darüber.

§ 13 Zuständigkeit bei grenzüberschreitenden Sachverhalten

Soweit der Schlichtungsantrag einen grenzüberschreitenden Sachverhalt betrifft, können Verbraucher immer auch die Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt anrufen, sofern nicht eine der Schlichtungsstellen der in § 11 Absatz 1 genannten Stellen angerufen werden kann.

§ 14 Übergangsregelung

- (1) Die Bestellung der Schlichter durch die Bundesanstalt nach § 2 der Investmentschlichtungsstellenverordnung vom 28. Juni 2011 (BGBl. I S. 1299), die durch Artikel 2 Absatz 77 des Gesetzes vom 22. Dezember 2011 (BGBl. I S. 3044) geändert worden ist, gilt fort für die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt nach dieser Verordnung und bleibt bis zum 1. Juli 2014 wirksam.
- (2) Die Übertragung der Schlichtungsaufgabe auf den BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V., die nach § 10 der Investmentschlichtungsstellenverordnung wirksam geworden ist, bleibt wirksam. Die Übertragung nach Satz 1 erlischt, wenn

1. der BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. seine Verfahrensordnung nicht bis zum 21. Juli 2014 an die Vorgaben dieser Verordnung angepasst hat und
 2. die angepasste Verfahrensordnung nicht nach § 11 Absatz 3 genehmigt und bis zum 21. Juli 2014 im Bundesanzeiger veröffentlicht worden ist.
- (3) Sofern der Schlichtungsantrag eine Streitigkeit im Zusammenhang mit den Vorschriften des Investmentgesetzes betrifft und sich der zugrundeliegende Sachverhalt in der Zeit bis zum 21. Juli 2013 ereignet hat, unterbreitet der Schlichter einen Schlichtungsvorschlag auf der Grundlage der Vorschriften des Investmentgesetzes. Dasselbe gilt, wenn der Schlichtungsantrag nach dem 21. Juli 2013 gestellt wird, jedoch eine Streitigkeit betrifft, deren zugrunde liegender Sachverhalt sich nach dem 21. Juli 2013 ereignet hat und für den Antragsgegner gemäß den Übergangsvorschriften des Kapitalanlagegesetzbuches weiterhin die Vorschriften des Investmentgesetzes anwendbar sind.
- (4) Für Streitigkeiten im Zusammenhang mit geschlossenen Publikums-AIF sind die Vorschriften dieser Verordnung mit Ausnahme von § 11 Absatz 2 und 3 Satz 1 und 2 erst ab dem 22. Juli 2014 anzuwenden.

§ 15 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 22. Juli 2013 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Investmentschlichtungsstellenverordnung vom 28. Juni 2011 (BGBl. I S. 1299), die durch Artikel 2 Absatz 77 des Gesetzes vom 22. Dezember 2011 (BGBl. I S. 3044) geändert worden ist, außer Kraft.

Bonn, den 16. Juli 2013

Die Präsidentin
der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

König

2 Überblick über andere Schlichtungsstellen in der deutschen Finanzbranche

Beschwerde/Schlichtungsstelle	Anschrift	Fon Fax	Internet
Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt am Main	Fon 069 23 88 19 07 Fax 069 23 88 19 19	www.bundesbank.de
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR)	Schellingstraße 4 10785 Berlin	Fon 030 20 21 16 39 Fax 030 20 21 19 08	www.bvr.de
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V. (VÖB)	Postfach 11 02 72 10785 Berlin	Fon 030 8 19 22 95 Fax 030 8 19 22 99	www.voeb.de
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V. (BdB)	Postfach 04 03 07 10062 Berlin	Fon 030 16 63 31 66 Fax 030 16 63 31 69	www.bdb.de www.bankenverband.de
Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V. (DSGV)	Charlottenstraße 47 10117 Berlin	Fon 030 2 02 25 15 10 Fax 030 2 02 25 15 15	www.dsgv.de
Kundenbeschwerdestelle beim Verband der Privaten Bausparkassen e.V.	Postfach 30 30 79 10730 Berlin	Fon 030 5 90 09 15 00 Fax 030 5 90 09 15 01	www.schlichtungsstelle-bausparen.de
Versicherungsombudsmann e.V.	Postfach 08 06 32 10006 Berlin	Fon 0800 3 69 60 00 Fax 0800 3 69 90 00	www.versicherungsombudsmann.de
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	Postfach 06 02 22 10052 Berlin	Fon 0800/2 55 04 44 Fax 030 20 45 89 31	www.pkv-ombudsmann.de
Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.	Postfach 64 02 22 10048 Berlin	Fon 030 25 76 16 90 Fax 030 25 76 16 91	www.ombudsstelle-gf-fonds.de www.ombudsstelle-geschlossene-fonds.de
Ombudsstelle für Investmentfonds beim Bundesverband Investment und Asset Management e.V.	Unter den Linden 42 10117 Berlin	Fon 030 6 44 90 46 0 Fax 030 6 44 90 46 29	www.ombudsstelle-investmentfonds.de
Ombudsstelle der Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing e.V. (BKS)	Marienstraße 15 10117 Berlin	Fon 030 20 45 34 15 Fax 030 20 45 39 69	www.bks-ev.de
Ombudsmann Immobilien im Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V.	Littenstraße 10 10179 Berlin	Fon 030 27 57 26 0 Fax 030 27 57 26 78	www.ombudsmann-immobilien.net
Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft	Neue Grünstraße 17/18 10179 Berlin	Fon 030 2 84 44 17 16 Fax 030 2 84 44 17 12	www.s-d-r.org www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de

Alle Ombudsleute/Schlichtungsstellen – mit Hinweis auf die jeweilige Zuständigkeit – finden Sie auf der BaFin-Webseite unter http://www.bafin.de/DE/Daten/Dokumente/Unternehmenssuche/Unternehmenssuche_node.html. Auf die entsprechende Webseite einer der Ombudsleute/Schlichtungsstellen gelangen Sie durch Anklicken des zugehörigen Links.

Alternativ können Sie auch die **zuständige Finanzombudsstelle zu einem Unternehmen** suchen unter <https://portal.mvp.bafin.de/database/InstInfo/>. Nach der Eingabe des Unternehmens wird hier dann die entsprechend verlinkte Webseite zur zuständigen Finanzombudsstelle angezeigt, auf die Sie direkt durch Anklicken weitergeleitet werden können.

3 Abkürzungsverzeichnis

ADR	Alternative Dispute Resolution = Richtlinie Alternative Streitbeilegung
AIFM	Alternative Investment Fund Manager = Verwalter alternativer Investmentfonds
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BdB	Bundesverband deutscher Banken e.V.
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BKS	Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing e.V.
BuBa	Bundesbank
BVI	Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
BVR	Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.
bzw.	beziehungsweise
CSSF	Commission de Surveillance du Secteur Financier = Finanzaufsicht in Luxemburg
d.h.	das heißt
DSGV	Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.
EG	Europäische Gemeinschaft
EGZPO	Gesetz, betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung
EU	Europäische Union
EU-KOM	Europäische Kommission
e. V.	eingetragener Verein
FCA	Financial Conduct Authority (UK) = Regulierung des Finanzmarktes und der Infrastruktur, die diese Märkte unterstützt, in Großbritannien
FinDAG	Gesetz über die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
FIN-NET	Grenzüberschreitendes außergerichtliches Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum
FOS	Financial Ombudsman Service (UK) = Ombudsstelle für den Finanzbereich in Großbritannien
ggf.	gegebenenfalls
IHK	Industrie- und Handelskammer
InvG	Investmentgesetz
InvSchlichtV	Investmentschlichtungsstellenverordnung
IVD	Immobilienverband Deutschland e.V.
KAGB	Kapitalanlagegesetzbuch
KASchlichtV	Kapitalanlageschlichtungsstellenverordnung
ODR	Online Dispute Resolution = Verordnung über Online-Streitbeilegung
OGAW	Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren
OGF	Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.
PKV	Verband der privaten Krankenversicherung e.V.
S.	Seite/Satz
s-d-r	Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft
u.a.	unter anderem/und andere
UK	United Kingdom = Vereinigtes Königreich
VÖB	Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V.
z.B.	zum Beispiel



Hinweis

Der Tätigkeitsbericht wird aufgrund des § 1 Absatz 4 der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuches in der Fassung vom 16.07.2013 (BGBl. I Seite 2479) veröffentlicht. Er wird kostenpflichtig an Interessenten abgegeben.

Herausgeber

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Abteilung Verbraucher- und Anlegerschutz und besondere Rechtsfragen
Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch
Graurheindorfer Straße 108 | 53117 Bonn

Fon: +49 (0)228 41 08 - 0

Fax: +49 (0)228 41 08 - 6 22 99

Internet: www.bafin.de

E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Bonn | August 2016

ISSN 2197-9081

Satz

heimbüchel PR GmbH, Köln

Druck

Bundesamt für zentrale Dienste und offene Vermögensfragen (BADV), Hauptsitz Berlin

Fotos

Titelfoto: © sebra/fotolia.com; Seite 2: © Frank-Beer.com; Seite 6: © djedzura/fotolia.com;

Seite 8: © NicoElNino/fotolia.com; Seite 10: © Eschweiler/BaFin;

Seite 12: © Ute Grabowsky/photothek.net; Seite 16: © Foto Logo Fin NET;

Seite 18: © Frank-Beer.com; Impressum: © sebra/fotolia.com

