

Schlichtungsstelle bei  
der Deutschen Bundesbank

# Tätigkeitsbericht 2015

Deutsche Bundesbank  
Schlichtungsstelle  
Postfach 11 12 32  
60047 Frankfurt am Main

Telefon: (0 69) 23 88-19 07  
Telefax: (0 69) 23 88-19 19  
E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)  
Internet: <http://www.bundesbank.de>

Nachdruck nur mit Quellenangabe gestattet.  
Abgeschlossen am 31. März 2016

Der Tätigkeitsbericht wird aufgrund von § 1 Abs. 4 der Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Schlichtungsstellenverfahrensverordnung – SchlichtVerfV) in der Fassung der Bekanntmachung vom 10. Juli 2002, zuletzt geändert am 29. Juli 2009, veröffentlicht.  
Er wird an Interessenten kostenlos abgegeben.

<b>I. Gesetzliche Grundlagen</b> .....	<b>4</b>
Einrichtung der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank .....	4
Teilweise Übertragung der Streitschlichtungsaufgaben auf andere Stellen .....	4
Schlichtungsstellenverfahrensverordnung .....	4
<b>II. Zuständigkeit der Schlichtungsstelle</b> .....	<b>5</b>
Kompetenz .....	5
Unzulässigkeit .....	5
Übertragungen der Schlichtungsaufgabe auf private Stellen .....	6
<b>III. Organisation der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank</b> .....	<b>7</b>
Sitz der Schlichtungsstelle .....	7
Schlichter .....	7
Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle .....	7
Merkblatt über die Schlichtung von Kundenbeschwerden .....	7
<b>IV. Ablauf des Schlichtungsverfahrens</b> .....	<b>8</b>
Einreichung der Beschwerde .....	8
Vorverfahren .....	8
Schlichtungsverfahren .....	9
Kosten des Verfahrens .....	9
Vertraulichkeit .....	9
<b>V. Inhaltliche Schwerpunkte und Statistik</b> .....	<b>10</b>
Beschwerden wegen unzulässiger Kreditbearbeitungsgebühren .....	10
Sonstige Beschwerden .....	12
Unzuständigkeit der Schlichtungsstelle .....	12
Verfahrensausgänge .....	13
Allgemeine Anfragen .....	14
<b>VI. Grenzüberschreitendes außergerichtliches Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum (FIN-NET)</b> .....	<b>15</b>

## I. Gesetzliche Grundlagen

*Einrichtung der  
Schlichtungsstelle  
bei der Deutschen  
Bundesbank*

Im Jahre 1999 wurde im Zuge der Umsetzung der europäischen Überweisungsrichtlinie durch das Überweisungs-gesetz eine Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank eingerichtet, die von den Beteiligten unbeschadet ihres Rechts, die Gerichte anzurufen, mit der Streitschlichtung beauftragt werden kann.<sup>1</sup>

Die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle erstreckte sich zunächst nur auf die Beilegung von Streitigkeiten aus dem Bereich der grenzüberschreitenden Überweisungen innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraums. Sie wurde seither mehrfach erweitert. Die Einrichtung und die Zuständigkeit sind in § 14 des Unterlassungskla-gengesetzes (UKlaG) geregelt.

*Teilweise Übertragung  
der Streitschlichtungs-  
aufgaben auf andere  
Stellen*

Die Streitschlichtungsaufgaben sind – entsprechend der in § 14 Abs. 3 UKlaG enthaltenen Ermächtigung – teilweise auf Stellen bei den Verbän- den des Kreditgewerbes übertragen worden. In Deutschland bestehen dementsprechend mehrere Stellen, die die gesetzlichen Streitschlich- tungsaufgaben wahrnehmen.

*Schlichtungsstellen-  
verfahrensverordnung*

Grundlage für die Tätigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bun- desbank ist die vom Bundesministerium der Justiz erlassene Schlich- tungsstellenverfahrensverordnung (SchlichtVerfV)<sup>2</sup>. Sie regelt die Einrich- tung der Schlichtungsstelle und die Unabhängigkeit der Schlichter sowie den Ablauf des Beschwerdeverfahrens.

---

<sup>1</sup> § 29 Abs. 1 AGB-Gesetz in der Fassung des Überweisungs-gesetzes vom 21. Juli 1999 (BGBl I S. 1642)

<sup>2</sup> Fassung vom 10. Juli 2002 (BGBl I S. 2577), zuletzt geändert durch Artikel 4 des Gesetzes vom 29. Juli 2009 (BGBl I S. 2355)

## ■ II. Zuständigkeit der Schlichtungsstelle

### *Kompetenz*

Die Schlichtungsstelle war auch im Berichtsjahr zuständig für Beschwerden im Zusammenhang mit der Anwendung

- der Vorschriften über Fernabsatzverträge von Finanzdienstleistungen (nunmehr §§ 312c ff des Bürgerlichen Gesetzbuches)
- der Vorschriften über Verbraucherdarlehen und sonstige Finanzierungshilfen (§§ 491 bis 509 des Bürgerlichen Gesetzbuches)
- der Vorschriften über Zahlungsdienste und elektronisches Geld (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches) sowie der EG-VO 924/2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der EG-VO 2560/2001<sup>3</sup>
- der Vorschriften der EU-VO 260/2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der EG-VO 924/2009
- der Vorschriften der EU-VO 2015/751 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge sowie
- der Vorschriften bezüglich der Ausgabe und dem Rücktausch von E-Geld (§ 2 Absatz 1a Satz 3 und § 23b des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes)

### *Unzulässigkeit*

Eine Beschwerde ist unzulässig, wenn

- der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird,
- die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist,
- ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet,
- die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlags oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 Abs. 1 UKlaG oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder
- der Anspruch bei Erhebung der Kundenbeschwerde bereits verjährt war und der Beschwerdegegner sich auf Verjährung beruft.

---

<sup>3</sup> Geändert durch Art. 17 EU-VO 260/2012

*Übertragungen der  
Schlichtungsaufgabe  
auf private Stellen*

Die Schlichtungsaufgabe nach § 14 UKlaG wurde gemäß § 7 Schlicht-  
VerfV vom Bundesministerium der Justiz auf die folgenden Verbände  
übertragen:

- Bundesverband deutscher Banken e.V.,  
Burgstraße 28, 10178 Berlin,
- Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.,  
Schellingstraße 4, 10785 Berlin,
- Sparkassenverband Baden-Württemberg,  
Am Hauptbahnhof 2, 70173 Stuttgart,
- Rheinischer Sparkassen- und Giroverband und  
Sparkassenverband Westfalen-Lippe,  
Kirchfeldstr. 60, 40127 Düsseldorf,
- Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V.,  
Lennéstraße 17, 10785 Berlin,
- Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.,  
Charlottenstr. 47, 10117 Berlin.

Beschwerden über Kreditinstitute, die an den Schlichtungsverfahren  
der Bankenverbände teilnehmen, sind an die vorgenannten Stellen zu  
richten.

### III. Organisation der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

*Sitz der Schlichtungsstelle*

Die Schlichtungsstelle wurde im Berichtszeitraum in der Hauptverwaltung in Hessen der Deutschen Bundesbank fortgeführt.

*Schlichter*

Als Schlichter waren im Berichtsjahr tätig:

- Bundesbankdirektor Wilhelm Bertelmann (bis zum Eintritt in den Ruhestand am 28. Februar 2015)
- Bundesbankdirektor Jörn Kellmann
- Bundesbankdirektor Thomas Lo (ab 1. April 2015)
- Bundesbankdirektor Dr. Ernst-Wilhelm Nöll

Die Schlichter nehmen die Tätigkeit zusätzlich zu ihren Hauptaufgaben wahr.

*Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle*

Die für die Schlichtungsstelle eingerichtete Geschäftsstelle kann unter den auf Seite 2 genannten Kontaktwegen erreicht werden.

*Merkblatt über die Schlichtung von Kundenbeschwerden*

Die Deutsche Bundesbank hat ein Merkblatt „Die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank“ herausgegeben, dem Einzelheiten zu der Schlichtung von Kundenbeschwerden entnommen werden können. Das Merkblatt wird an Interessenten kostenlos abgegeben. Es ist auch im Internet unter [www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.html](http://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.html) abrufbar.

## ■ IV. Ablauf des Schlichtungsverfahrens

### *Einreichung der Beschwerde*

Viele Meinungsverschiedenheiten können bereits im direkten Kontakt mit dem Unternehmen einvernehmlich geklärt werden. Empfehlenswert ist daher, sich mit der Beschwerde zuerst an das Unternehmen zu wenden.

Es gibt keine besonderen Formvorschriften. Die Beschwerde ist schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes und Beifügung von Kopien der notwendigen Unterlagen (z.B. Verträge, Schriftwechsel, Abrechnungen des Unternehmens, Kontoauszüge) bei der Schlichtungsstelle einzureichen. Die Beschwerde kann auch per E-Mail oder Fax eingereicht werden; eventuell erforderliche Unterlagen sind dann gegebenenfalls per Post nachzureichen.

Der Beschwerdeführer kann sich im Verfahren durch andere Personen vertreten lassen. Eine anwaltliche Vertretung ist nicht erforderlich.

### *Vorverfahren*

Der Eingang der Beschwerde wird schriftlich bestätigt. Die Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle prüft die eingereichten Unterlagen und bittet erforderlichenfalls den Beschwerdeführer weitere Unterlagen einzureichen.

Ist die Beschwerde unzulässig, wird das Verfahren eingestellt und der Beschwerdeführer darauf hingewiesen.

Zulässige Beschwerden werden an das betroffene Unternehmen mit der Aufforderung weitergeleitet, innerhalb von einem Monat Stellung zu nehmen.

Die Stellungnahme des Unternehmens wird dem Beschwerdeführer durch die Geschäftsstelle zugeleitet. Dieser hat die Möglichkeit, sich innerhalb eines Monats schriftlich dazu zu äußern. Erfolgt keine Rückäußerung, wird die Beschwerde als erledigt betrachtet und das Verfahren eingestellt.



<i>Schlichtungsverfahren</i>	<p>Hat sich die Kundenbeschwerde nicht erledigt, wird der Vorgang dem zuständigen Schlichter vorgelegt.</p> <p>Der Schlichter trifft seine Entscheidung anhand der im bisherigen Verfahren vorgelegten Unterlagen. Er kann ergänzende Stellungnahmen oder Auskünfte der Beteiligten einholen. Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Unterlagen erbracht werden. Eine mündliche Anhörung findet nicht statt.</p> <p>Der Schlichter unterbreitet einen schriftlichen begründeten Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsspruch hat für keine der Parteien bindende Wirkung. Das Recht der Parteien, die Gerichte anzurufen, wird vom Schlichtungsspruch nicht berührt.</p> <p>Die Beteiligten können innerhalb von sechs Wochen ab Zugang mitteilen, ob sie den Schlichtungsspruch annehmen. Nach Ablauf der Frist teilt die Geschäftsstelle den Parteien das Ergebnis mit. Das Verfahren ist damit beendet. Kommt es nicht zu einer Einigung, wird eine „Bescheinigung über den erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs.3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ erteilt.</p>
<i>Kosten des Verfahrens</i>	<p>Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist für den Beschwerdeführer kostenfrei. Auslagen (z. B. Porto und Telefonkosten) werden nicht erstattet. Der Vorschlag des Schlichters kann aber einen Vorschlag zur Übernahme von Kosten enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.</p> <p>Von dem beteiligten Unternehmen ist grundsätzlich eine Gebühr von 200 Euro zu erheben (§ 6 Abs. 2 SchlichtVerfV).</p>
<i>Vertraulichkeit</i>	<p>Alle Kundenbeschwerden werden streng vertraulich behandelt.</p>

## ■ V. Inhaltliche Schwerpunkte und Statistik

### *Beschwerden wegen unzulässiger Kreditbearbeitungsgebühren*

Das Berichtsjahr war ebenso wie das Vorjahr durch eine sehr hohe Zahl von Beschwerden zu laufzeitunabhängigen Bearbeitungsgebühren in Verbraucherdarlehensverträgen geprägt.

So entfielen von den insgesamt eingegangenen 5.403 Beschwerden 5.175 Beschwerden und damit rd. 96 Prozent auf den Komplex Kreditbearbeitungsgebühren (Vorjahr insgesamt 4.181, davon 3.988 Beschwerden zu Kreditbearbeitungsgebühren). Der anhaltend hohe Beschwerdeeingang beruhte darauf, dass Beschwerden, die gegen Ende des Vorjahres namentlich bei dem Ombudsmann der privaten Banken erhoben worden waren und dort wegen fehlender Zuständigkeit nicht bearbeitet werden konnten, an die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank als Auffangschlichtungsstelle weiter geleitet wurden. Es handelte sich dabei in erster Linie um Beschwerden gegen verschiedene Autofinanzierungsbanken, die sich nicht dem Schlichtungsverfahren eines Verbandes des Kreditgewerbes angeschlossen haben. Im Gegenzug mussten Beschwerden gegen Kreditinstitute, die sich anderen Kundenbeschwerdestellen angeschlossen haben, an diese weitergeleitet werden.

Erschwerend wirkte sich aus, dass neben den neu eingegangenen Beschwerden auch noch die sehr vielen Beschwerden zu bearbeiten waren, die ganz überwiegend erst im Monat Dezember des Vorjahres direkt bei der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank erhoben worden waren.

Das außerordentlich hohe Beschwerdevolumen konnte nur bewältigt werden, indem die Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle über mehrere Monate durch Beschäftigte aus anderen Organisationseinheiten der Deutschen Bundesbank verstärkt und zudem das Bearbeitungsverfahren in der Weise vereinfacht wurde, dass den in erster Linie betroffenen Kreditinstituten die Beschwerden nicht gesondert, sondern in Form von Listen zugeleitet wurden.

Die Beschwerdeverfahren konnten dabei in der Sache ganz überwiegend zu Gunsten der Beschwerdeführer abgeschlossen werden.

In vielen Fällen haben sich die Institute bereit erklärt, die Bearbeitungsgebühr nebst Zinsen trotz der an sich bereits eingetretenen Verjährung zu erstatten. Eine Erstattung wurde im Einklang mit der höchstrichterlichen Rechtsprechung nur in den wenigen Fällen abgelehnt, in denen die absolute (kenntnisunabhängige) 10jährige Verjährungsfrist bereits abgelaufen war.

Einige Institute haben allerdings auch eine restriktivere Position eingenommen mit der Folge, dass es zu Rückfragen kam und die Bearbeitung der Beschwerden zeitintensiv war. So wurde die Erstattung der Bearbeitungsgebühr etwa abgelehnt, wenn der Kunde keinen Erstattungsantrag bei dem Institut selbst gestellt, sondern lediglich Beschwerde erhoben hatte. Einem Erstattungsbegehren wurde gelegentlich auch erst dann entsprochen, wenn der Kunde nachweisen konnte, dass sein Erstattungsantrag noch bis zum Ablauf des Jahres 2014 bei dem Institut eingegangen war. In anderen Fällen konnten die Beschwerden angabegemäß erst nach Übersendung einer Kopie des Darlehensvertrages zugeordnet werden. Zu arbeitsaufwändigen Rückfragen seitens der Kunden kam es auch dann, wenn zunächst nur die Bearbeitungsgebühr selbst, nicht aber die Zinsen erstattet wurden.

Das Gros der Beschwerden konnte aber trotz dieser Hemmnisse und Probleme innerhalb von rd. 7 Monaten abgearbeitet werden.

Die Thematik der Kreditbearbeitungsgebühren, mit der die Schlichtungsstelle auch in den Vorjahren bereits befasst war, kann nunmehr als abgeschlossen betrachtet werden. Eine gerichtliche Klärung steht lediglich noch in solchen Fällen aus, bei denen die Bearbeitungsgebühr im Rahmen eines gewerblichen Kredits oder eines Förderkredits in Rechnung gestellt worden ist. Diese Fälle liegen allerdings außerhalb der Zuständigkeit der Schlichtungsstelle.

---

<sup>4</sup> Die Verjährung war durch die bloße schriftliche Geltendmachung des Anspruchs gegenüber dem Institut nicht gehemmt worden. Die Erhebung der Beschwerde hatte nach der maßgebenden Schlichtungsstellenverfahrensverordnung ebenfalls keine verjährungshemmende Wirkung.

*Sonstige Beschwerden*

Im Berichtszeitraum sind 228 Beschwerden eingegangen, die nicht Kreditbearbeitungsgebühren betrafen. Dazu waren noch 25 Beschwerden aus dem Vorjahr zu bearbeiten.

Diese Beschwerden bezogen sich schwerpunktmäßig auf den Darlehensbereich, insbesondere auf die Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung bei Verbraucherdarlehen, die von vielen Kunden als zu hoch beanstandet wurde. Zahlenmäßig noch unbedeutend sind dagegen die Beschwerden, in denen gerügt wird, dass die bei dem Abschluss des Verbraucherdarlehensvertrages erteilte Widerrufsinformation nicht den gesetzlichen Anforderungen entspreche, so dass die Widerrufsfrist nicht zu laufen begonnen habe und ein Widerruf deshalb noch möglich sei (in den Medien auch als sog. „Widerrufsjoker“ bezeichnet).

Ein weiterer Schwerpunkt lag bei Beschwerden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen, z.B. wegen fehlerhafter Überweisungen und Lastschriftrückgaben. Zu vermehrten Beschwerden kam es auch im Zusammenhang mit Kreditkartenverträgen.

Bei der Bewertung der Anzahl der Beschwerden ist - unabhängig davon, ob die Beschwerden Kreditbearbeitungsgebühren oder sonstige Gegenstände betreffen - stets zu berücksichtigen, dass die Schlichtungsaufgaben in einem großen Umfang auf die Beschwerdestellen der Verbände des Kreditgewerbes übertragen worden sind und die Schlichtungsstelle somit nur eine Auffangzuständigkeit für Beschwerden hat, für die keine andere Schlichtungsstelle zuständig ist. Hinzu kommt, dass die Zuständigkeit nach § 14 UKlaG auf bestimmte Sachgebiete beschränkt ist. Die statistischen Zahlen lassen deshalb nur bedingt Rückschlüsse auf das gesamte Beschwerdevolumen im Bereich der Kreditwirtschaft zu.

*Unzuständigkeit der Schlichtungsstelle*

Wegen fehlender Zuständigkeit der Schlichtungsstelle konnten insgesamt 162 Beschwerden, die keine Kreditbearbeitungsgebühren betrafen, nicht angenommen werden.

Dabei lag der Schwerpunkt wie in den Vorjahren bei Beschwerden im Zusammenhang mit Fondsanlagen und der Wertpapierberatung sowie Geldanlagen. Die betreffenden Beschwerdeführer wurden soweit möglich an eine für das Unternehmen zuständige Schlichtungseinrichtung verwiesen.

46 Beschwerden wurden an die jeweils zuständige Schlichtungsstelle der Verbände des Kreditgewerbes abgegeben.

12 Beschwerdeführern wurde entsprechend der Praxis unter den Mitgliedern des FIN-NET die Adresse der zuständigen ausländischen Schlichtungsstelle mitgeteilt, da das betroffene ausländische Unternehmen unter deren Zuständigkeit fiel.

#### *Verfahrensausgänge*

Die 91 Verfahren, die in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fielen und keine Kreditbearbeitungsgebühren betrafen, gingen wie folgt aus:

45 Beschwerden erledigten sich nach Erläuterung der jeweils einschlägigen Rechtsvorschriften oder wurden vom Beschwerdeführer nicht weiterverfolgt.

5 Beschwerden waren nach der Verfahrensordnung unzulässig.

12 Beschwerden erledigten sich im Vorverfahren durch Abhilfe des Kreditinstituts.

3 Beschwerden wurden durch den Kunden zurückgezogen.

8 Beschwerden wurden von den Beschwerdeführern im Verlauf des Verfahrens nicht weiterverfolgt.

9 Beschwerden endeten mit einem Schlichtungsvorschlag. Davon gingen 2 Verfahren ganz oder teilweise zu Gunsten des Beschwerdeführers aus.

9 Vorgänge waren zum Ende des Berichtszeitraumes noch in Bearbeitung.

---

<sup>5</sup> Eine Beschwerde ist beispielsweise unzulässig, wenn der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig war oder noch ist oder die Streitigkeit durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist.

*Allgemeine Anfragen*

Auch im Berichtsjahr wurde eine große Anzahl von telefonischen und elektronischen Anfragen an die Schlichtungsstelle gerichtet.

Die Anfragenden baten vor allem um Mitteilung der für ihre Bank zuständigen Schlichtungsstelle und um Erläuterung der Modalitäten des Schlichtungsverfahrens sowie um Auskunft zum Sachstand ihrer Beschwerde. Aufgrund der hohen Arbeitsbelastung der Schlichtungsstelle wurde auf eine statistische Erfassung dieser Anfragen verzichtet.

## VI. Grenzüberschreitendes außergerichtliches Netz zur Behandlung von Beschwerden für Finanzdienstleistungen im europäischen Wirtschaftsraum (FIN-NET)

Im Jahr 2001 wurde durch die Europäische Kommission ein Netzwerk zur Behandlung von grenzüberschreitenden Beschwerden über Finanzdienstleistungen (FIN-NET) initiiert. Damit soll auch bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern ein schneller und kostengünstiger Zugang zu einer außergerichtlichen Streitbeilegung ermöglicht werden.



FIN-NET ist ein freiwilliger Zusammenschluss der beteiligten Schlichtungseinrichtungen im Europäischen Wirtschaftsraum (Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen)

Bei Beschwerden gegen einen Finanzdienstleister in einem anderen Land kann sich der Beschwerdeführer an seine nationale Schlichtungsstelle wenden.

Diese zeigt ihm Zugangsmöglichkeiten zur entsprechenden ausländischen Schlichtungsstelle auf oder leitet die Beschwerde direkt weiter.

Die Mitglieder des FIN-NET treffen sich in regelmäßigen Abständen, um Erfahrungen auszutauschen und Auslegungsfragen zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen zu erörtern. Zudem stellen sie der Europäischen Kommission auf Anfrage Fachinformationen zur Verfügung.

Die Zusammenarbeit zwischen den FIN-NET-Mitgliedern hat positive Auswirkungen nicht nur bei der Lösung von grenzüberschreitenden Beschwerden, sondern auch bei der Fortentwicklung des Instruments der außergerichtlichen Streitschlichtung insgesamt.

Weitere Informationen zu FIN-NET und den angeschlossenen Schlichtungsstellen sind unter [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_de.htm) abrufbar.

