

---

# **Verfahrensordnung der Ombudsstelle des Verbandes unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V.**

*(Anerkannt durch Bescheid des Bundesamtes für Justiz vom 31.01.2017)*

## **Präambel:**

Der Verband unabhängiger Vermögensverwalter e.V. errichtet auf der Grundlage der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) vom 5. September 2016 (BGBl. 2016, Teil I Nr. 44) eine Verbraucherschlichtungsstelle (Ombudsstelle), für die der Vorstand gemäß Art. 24 Nr.1 der VuV-Satzung am 26.01.2017 die nachstehende Verfahrensordnung beschlossen hat:

## **Abschnitt I**

### **Allgemeine Vorschriften**

#### **§ 1 Träger, Name und Sitz der Ombudsstelle**

Träger der Ombudsstelle ist der Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland e.V. (VuV). Die Ombudsstelle trägt die Bezeichnung VuV-Schlichtungsstelle. Sie hat ihren Sitz in Frankfurt am Main.

#### **§ 2 Ombudspersonen**

[1] Die Ombudsstelle ist mit zwei Ombudspersonen besetzt. Sie besitzen die Befähigung zum Richteramt und verfügen über eine mehr als dreijährige juristische Berufserfahrung. Im Übrigen erfüllen sie die in § 12 Absatz 3 FinSV geforderten Voraussetzungen.

[2] Die Schlichtungsverfahren werden von einer Ombudsperson durchgeführt, die dabei von der Geschäftsstelle unterstützt wird. Vor jedem Geschäftsjahr haben die Schlichter gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren durch eine Geschäftsverteilung schriftlich festzulegen. Die festgelegte Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.

#### **§ 3 Bestellung und Abberufung der Ombudspersonen**

[1] Die Ombudspersonen werden durch den Vorstand des VuV für die Dauer von drei Jahren bestellt. Eine Wiederbestellung ist zulässig. Vor jeder Bestellung ist das Bundesamt für Justiz und der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. nach Maßgabe des § 2 FinSV zu beteiligen.

[2] Eine Ombudsperson kann nur abberufen werden, wenn

- a) Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Ausübung der Tätigkeit als Ombudsperson nicht mehr erwarten lassen,
- b) sie nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Ombudsperson gehindert ist oder
- c) ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

[3] Die Ombudsperson hat die Trägerin der Schlichtungsstelle über Abberufungsgründe im Sinne des Absatzes 2 unverzüglich zu unterrichten.

#### **§ 4 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Ombudspersonen**

Die Ombudspersonen sind unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie sind für eine faire Verhandlungsführung verantwortlich. Sie dürfen eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. An Stelle der befangenen Ombudsperson wird deren Vertreter tätig. Die Ombudspersonen sind verpflichtet, Umstände, die ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit beeinträchtigen können, dem Träger der Schlichtungsstelle unverzüglich offenzulegen.

#### **§ 5 Geschäftsstelle der Ombudsstelle**

Für die Ombudsstelle ist gemäß § 12 Absatz 5 FinSV am Sitz des Trägers eine Geschäftsstelle eingerichtet. Ihr obliegt die technische und organisatorische Abwicklung des Schlichtungsverfahrens.

## **Abschnitt II**

### **Schlichtungsverfahren**

#### **§ 6 Zuständigkeit**

Die Ombudsstelle kann bei Streitigkeiten i. S. des § 14 Abs. 1 Satz 1 Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) angerufen werden, wenn

- a) der Antragsteller Verbraucher im Sinne des § 13 BGB ist,
- b) der Antragsgegner Mitglied des Verbandes unabhängiger Vermögensverwalter e.V. ist oder sich als Unternehmen oder Einzelperson dem Schlichtungsverfahren angeschlossen hat und
- c) der geltend gemachte Anspruch in unmittelbarem Zusammenhang mit einer Streitigkeit aus Finanzdienstleistungsgeschäften (§ 1 Abs. 1a KWG) oder vergleichbaren Dienstleistungen steht.

#### **§ 7 Freiwilligkeit, Vertretung und Verfahrenssprache**

[1] Das Schlichtungsverfahren ist für Antragsteller freiwillig. Antragsgegner, die Mitglied des Trägers der Schlichtungsstelle im Sinne des § 6 Buchst. b) der Schlichtungsordnung sind, sind verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

[2] Die Verfahrensbeteiligten sind berechtigt, sich im Schlichtungsverfahren auf eigene Kosten durch einen Rechtsanwalt oder eine andere Person, die zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen berechtigt ist, vertreten zu lassen. Bei einer Vertretung durch einen Rechtsanwalt bedarf es keines Nachweises einer Vollmacht.

[3] Verfahrenssprache ist Deutsch.

## **§ 8 Form des Antrags und sonstiger Mitteilungen**

[1] Der Antrag auf Durchführung des Schlichtungsverfahrens und weitere Mitteilungen, wie Stellungnahmen, Belege, Vertragsunterlagen oder andere Informationen können in Textform oder per E-Mail an die Schlichtungsstelle ([contact@vuv-ombudsstelle.de](mailto:contact@vuv-ombudsstelle.de)) übermittelt werden.

[2] Die Anschrift der Schlichtungsstelle lautet:

VuV-Schlichtungsstelle  
Stresemannallee 30  
60596 Frankfurt

[3] Der Antrag soll den vollständigen Namen sowie die Anschrift des Antragstellers und die genaue Bezeichnung des Antragsgegners enthalten.

## **§ 9 Notwendiger Inhalt des Schlichtungsantrags**

[1] Der Schlichtungsantrag soll eine kurze Schilderung des Sachverhaltes enthalten, aus dem sich der Grund der Streitigkeit und das Ziel des Schlichtungsverfahrens entnehmen lassen können. Soweit eine Geldsumme geltend gemacht wird, soll diese beziffert werden. Außerdem sollen die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen beigelegt werden.

[2] Der Antragsteller hat zu versichern, dass

- a) wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist
- b) bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontenvertrages weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
- c) über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht durch ein Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
- d) die Streitigkeit weder durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde und,
- e) wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.

## **§ 10 Vorverfahren**

[1] Nach Eingang des Schlichtungsantrags stellt die Geschäftsstelle fest, ob der Antragsgegner am Schlichtungsverfahren nach § 6 Lit. b teilnimmt. Ist dies nicht der Fall, gibt sie den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige

Schlichtungsstelle ab. Fehlt es an einer zuständigen Schlichtungsstelle, sendet sie den Antrag an den Antragsteller zurück.

[2] Nimmt der Antragsgegner am Schlichtungsverfahren teil, bestätigt die Geschäftsstelle gegenüber dem Antragsteller den Eingang des Antrages und prüft ob der Schlichtungsantrag ordnungsgerecht eingereicht wurde. Ist dies nicht der Fall, weil der Schlichtungsantrag nicht formgerecht gestellt wurde oder nach § 9 erforderliche Angaben oder Unterlagen fehlen, fordert die Geschäftsstelle den Antragsteller auf, die Mängel innerhalb einer Frist von einem Monat zu beheben. Kommt der Antragsteller dieser Aufforderung nicht fristgerecht nach oder lässt sich der Gegenstand des Schlichtungsantrags aus seinen Angaben und Unterlagen nicht feststellen, wird das Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt. Die Entscheidung darüber trifft die Ombudsperson. Die Geschäftsstelle teilt dies dem Antragsteller mit. Damit ist das Schlichtungsverfahren abgeschlossen. Dem Antragsteller steht es frei, unter Ergänzung und Konkretisierung seiner Angaben erneut einen Schlichtungsantrag zu stellen.

[3] Entspricht der Schlichtungsantrag den Anforderungen nach § 9, leitet die Geschäftsstelle den Schlichtungsantrag nebst Unterlagen dem Antragsgegner zu und fordert ihn zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Antrags auf. Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller die Stellungnahme des Antragsgegners zu. Wenn der Antragsgegner nach seiner Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehren des Antragstellers zu entsprechen, dann stellt die Geschäftsstelle dem Antragsteller anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme des Antragsgegners zu äußern. Die Fristen nach Satz 1 und 2 können auf Antrag um einen Monat verlängert werden.

[4] Hat der Antragsgegner keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, unterrichtet die Geschäftsstelle den Antragsteller über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung in diesem Vertragsstaat. Auf Antrag des Antragstellers leitet die Geschäftsstelle den Antrag an eine für außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle in dem anderen Vertragsstaat weiter.

[5] Hält die Ombudsperson zusätzliche Angaben der Beteiligten für geboten, kann sie zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern oder Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen.

[6] Benötigt die Ombudsperson keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstige Informationen mehr, ist den Beteiligten unverzüglich der Zeitpunkt mitzuteilen, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

## **§ 11 Schlichtungsverfahren**

[1] Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens obliegt einer Ombudsperson.

[2] Das Schlichtungsverfahren ist schriftlich. Eine Beweisaufnahme findet nicht statt, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden geführt werden. Die Ombudsperson sieht mit einem entsprechenden Hinweis von der weiteren Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn sie zu dem Ergebnis kommt, dass über den Schlichtungsantrag nur nach weitergehender Beweisaufnahme entschieden werden kann.

[3] Erkennt der Antragsgegner den geltend gemachten Anspruch vollständig oder teilweise an, teilt der Ombudsmann dies dem Antragsteller mit. Der Antragsgegner ist an sein Anerkenntnis gebunden.

[4] Hat der Antragsgegner den geltend gemachten Anspruch vollständig anerkannt, ist das Schlichtungsverfahren beendet. Bei einem teilweisen Anerkenntnis setzt der Ombudsmann das Schlichtungsverfahren nur auf Antrag des Antragstellers fort. Beantragt der Antragsteller die Fortsetzung des Schlichtungsverfahrens nicht innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach Erhalt der Mitteilung gemäß Satz 1, ist das Schlichtungsverfahren beendet.

[5] Der Ombudsmann kann Schlichtungsanträge verschiedener Antragsteller zu einem Verfahren verbinden, wenn die Schlichtungsverfahren denselben Gegenstand und denselben Antragsgegner betreffen

## **§ 12 Ablehnung des Schlichtungsverfahrens**

[1] Die Ombudsperson lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

- a) kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
- b) die Ombudsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
- c) wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
- d) bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontenvertrages bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist
- e) wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
- f) die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
- g) die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
- h) der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

[2] Die Ombudsperson kann die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

- a) eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder,
- b) Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Ombudsstelle nicht geklärt werden kann.

[3] Die Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem der Ombudsperson alle Informationen über das Schlichtungsverfahren vorlagen.

## **§ 13 Schlichtungsvorschlag**

[1] Spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen vorgelegen haben, hat die Ombudsperson den Beteiligten einen Schlichtungsvorschlag in Textform zu übermitteln, es sei denn, diese Frist konnte mit Zustimmung beider Beteiligten verlängert werden. Die Frist kann ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängert werden, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Beteiligten sind über die Fristverlängerung unverzüglich zu unterrichten.

[2] Der Schlichtungsvorschlag ist ein Vorschlag, wie die Streitigkeit von den Beteiligten nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann.

[3] Der Schlichtungsvorschlag ist kurz und verständlich zu begründen. Er kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

## **§ 14 Bekanntgabe, Annahme und Ablehnung des Schlichtungsvorschlags**

[1] Der Schlichtungsvorschlag wird den Beteiligten über die Geschäftsstelle zugeleitet. Die Geschäftsstelle weist die Beteiligten darauf hin, dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags das Recht, gerichtliche Hilfe in Anspruch zu nehmen, unberührt bleibt.

[2] Die Beteiligten können den Schlichtungsvorschlag innerhalb einer Frist von sechs Wochen ab Zugang durch eine schriftliche Mitteilung an die Geschäftsstelle annehmen. Die Beteiligten sind auf diese Frist sowie darauf hinzuweisen,

- a) welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
- b) dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
- c) dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und
- d) dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

[3] Nehmen beide Beteiligte den Schlichtungsvorschlag an, wird dieser für sie verbindlich. Widerspricht nur ein Beteiligter dem Schlichtungsvorschlag oder äußert sich nur ein Beteiligter oder kommt aus sonstigen Gründen eine Einigung nicht zustande, ist das Schlichtungsverfahren gescheitert.

[4] Die Geschäftsstelle teilt den Beteiligten nach Ablauf der in Absatz 2 genannten Frist das endgültige Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstandes in Textform mit. Ist eine Einigung nicht zustande gekommen, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung (EGZPO) bezeichnet. Das Schlichtungsverfahren ist damit beendet.

## **Abschnitt III**

### **Schlussvorschriften**

#### **§ 15 Kosten**

[1] Das Schlichtungsverfahren ist für den Antragsteller kostenfrei. Außergerichtliche Kosten und Auslagen werden nicht erstattet.

[2] Der Antragsgegner ist verpflichtet, eine Gebühr von 200 EUR zu entrichten, es sei denn die Ombudsstelle lehnt den Antrag auf Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach § 12 ab oder gibt den Antrag an eine andere Verbraucherschlichtungsstelle ab. Die

Gebühr kann auf Antrag des Unternehmens erlassen oder gemindert werden, wenn die Erhebung der Gebühr ganz oder teilweise unangemessen wäre.

## **§ 16 Verschwiegenheitspflicht, Tätigkeitsbericht, Auskunft**

[1] Der Ombudsmann, sein Vertreter und die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind zur Verschwiegenheit über alle die Beteiligten betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.

[2] Vom Antragsgegner benannte Geschäftsgeheimnisse werden dem Antragsteller gegenüber nicht offenbart. Der Ombudsmann berücksichtigt die insoweit fehlende Verteidigungsmöglichkeit des Antragstellers im Rahmen der Bewertung der Sach- und Rechtslage.

[3] Der Träger der Schlichtungsstelle veröffentlicht jährlich einen Bericht über die Schlichtungstätigkeit nach § 20 FinSV. Soweit darin auf einzelne Verfahren Bezug genommen wird, werden die Angaben dazu anonymisiert.

[4] Die Ombudspersonen haben die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) über diejenigen Ihnen bei ihrer Schlichtungstätigkeit bekannt gewordenen Geschäftspraktiken von Unternehmen zu unterrichten, durch die die Interessen einer Vielzahl von Verbrauchern erheblich beeinträchtigt werden können.

## **§ 17 Inkrafttreten**

Die Verfahrensordnung tritt mit Zugang des Anerkennungsbescheides des Bundesamtes der Justiz frühestens jedoch am 01.02.2017 in Kraft und ersetzt ab diesem Zeitpunkt die Verfahrensordnung vom 20.08.2014.