



EUROPÄISCHE KOMMISSION
Generaldirektion Binnenmarkt und Dienstleistungen

FINANZINSTITUTE
Endverbraucher-Finanzdienstleistungen und Verbraucherpolitik

Brüssel, Juni 2012

FIN-NET Tätigkeitsbericht

2011



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

Commission européenne/Europese Commissie, 1049 Bruxelles/Brussel, BELGIQUE/BELGIË - Tel. +32 2 2991111
Office: SPA2 4/4 - Tel. direct line +32 2 2950540 - Fax +32 2 2950750

http://ec.europa.eu/internal_market/
malgorzata.feluch@ec.europa.eu

Bei FIN-NET handelt es sich um ein die Länder des Europäischen Wirtschaftsraums (Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) umfassendes Netz nationaler alternativer Stellen zur Schlichtung von Finanzstreitigkeiten, die bei Streitfällen zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistungsanbietern, wie z. B. Banken, Versicherungsunternehmen und Investmentgesellschaften u. a., eingeschaltet werden können.

FIN-NET wurde 2001 von der Europäischen Kommission eingerichtet. **Bis Ende 2011** setzte sich das Netz aus **56 nationalen alternativen Schlichtungsstellen** zusammen, die in Anhang 1 aufgeführt sind. Ebenfalls bis Ende 2011 deckten die FIN-NET-Mitglieder den Finanzsektor in 21 Mitgliedstaaten ab. Für weitere Informationen zur Abdeckung, siehe Anhang 2 – Abdeckung des Finanzsektors durch FIN-NET-Mitglieder.

Die Zusammenarbeit der einzelnen Stellen innerhalb des FIN-NET ermöglicht in grenzübergreifenden Fällen den Verbrauchern einen leichten Zugang zu außergerichtlichen Beschwerdeverfahren. Liegt ein Verbraucher eines Landes mit einem Finanzdienstleister eines anderen Landes im Streit, wird der Verbraucher über das FIN-NET an die zuständige Schlichtungsstelle verwiesen und erhält die notwendigen Informationen. Die zuständige Schlichtungsstelle wäre in dem Land belegen, in dem der Dienstleister seine Zweigniederlassung hat. Das Netz funktioniert wie folgt: Der Verbraucher kann eine alternative Schlichtungsstelle in seinem Herkunftsland kontaktieren. Diese legt sodann fest, welche alternative Schlichtungsstelle zuständig ist und unterrichtet den Verbraucher. Die alternative Schlichtungsstelle des Herkunftslands leitet den Fall sodann an die zuständige Schlichtungsstelle weiter oder beauftragt die Verbraucher damit. Die zuständige alternative Schlichtungsstelle des Landes, in dem der Dienstleister ansässig ist, führt sodann die Untersuchung durch und fasst einen Beschluss bzw. gibt eine Empfehlung ab.

1. ZUSAMMENKÜNFTE IM JAHR 2011

1.1. Frühjahrssitzung 2011

Die Sitzung fand am 17. März 2011 in Brüssel statt.

Die Kommissionsdienststellen unterrichteten die Mitglieder über die Arbeiten in Bezug auf die alternativen Schlichtungsstellen, wie z. B. über die laufende Konsultation und das Ergebnis einer öffentlichen Anhörung zu den alternativen Schlichtungsstellen. Auch erinnerten die Kommissionsdienststellen daran, dass das allgemeine Ziel der Initiative auf dem Gebiet der alternativen Schlichtungsstellen in der *Steigerung des Vertrauens der Verbraucher in den Binnenmarkt* bestehe, indem die eine einfachere, schnellere und kostengünstigere Streitbeilegung gewährleistet werde. Die wichtigsten Bereiche, die angesprochen wurden, waren: Lücken bei der geografischen und sektoralen Abdeckung, Zugehörigkeit von Händlern zu den Schlichtungsstellen und Bewusstseinsbildung bei Händlern und Verbrauchern. Auch wurde darauf verwiesen, dass der Bedarf an effizienten alternativen Schlichtungsstellen steigt, was vor allem auf das zunehmende online-Shopping zurückzuführen ist. Die Kommissionsdienststellen informierten darüber, dass die Kommission eventuell ein Maßnahmenpaket vorlegen wird. Dabei handelt es sich um eine Rahmenrichtlinie zu den alternativen Schlichtungsstellen zwecks Deckung der bestehenden Lücken und Gewährleistung der Tatsache, dass die alternativen Schlichtungsstellen den Qualitätsgrundsätzen genügen, sowie um eine Verordnung zur online-Streitbeilegung.

Die Mitglieder diskutierten sodann über die Arbeitsweise der alternativen Schlichtungsstellen und berichteten über damit verbundene praktische Probleme, wie z. B. Mangel an Ressourcen und Ausbildung, Mangel an Engagement der Händler/Dienstleister den alternativen Schlichtungsstellen gegenüber, insbesondere bei online-Dienstleistungen, die sich überschneidenden Kompetenzen der alternativen Schlichtungsstellen (für den Fall, dass es eine Reihe von alternativen Schlichtungsstellen für den gleichen Sektor und die gleichen Dienstleistungen gibt) auf der einen Seite und Lücken auf der anderen Seite. Auch debattierten die Mitglieder über die Herausforderungen kollektiver Rechtsdurchsetzungsmechanismen.

Als nächstes wichtiges Thema wurde die mögliche Initiative zur Verbesserung der Funktionsweise des FIN-NET diskutiert. Vor der Sitzung wurde ein Diskussionspapier verteilt, in dem eine Reihe zu erörternder Fragen aufgelistet wurden:

- Schließung der Lücken bei der FIN-NET-Abdeckung
- Steigerung des Bewusstseins der Verbraucher in Bezug auf nationale alternative Schlichtungsstellen und das FIN-NET
- Überprüfung des FIN-NET-‘Memorandum of Understanding’ (MoU) im Hinblick auf die Funktionsweise des Netzes
- Verpflichtung der FIN-NET-Mitglieder auf das MoU.

Die FIN-NET-Mitglieder waren der Auffassung, dass auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen Handlungsbedarf besteht. Einige wiesen darauf hin, dass das Vertrauen der Verbraucher in den Binnenmarkt gestärkt werden müsse, indem sowohl die inländische als auch die grenzübergreifende Streitbeilegung ausgebaut würden. Ein Mitglied bestand darauf, dass unbedingt sichergestellt werden müsse, dass die nationalen alternativen Schlichtungsstellen den gesamten Finanzsektor abdecken und dem Netzwerk beitreten. Die Frage, ob das FIN-NET ‘Memorandum of Understanding’ verbindlich werden sollte, löste eine kontroverse Debatte aus.

Ein Mitglied schlug einen Gruppenzwang als Alternative zur Verpflichtung aller alternativen Schlichtungsstellen im Finanzsektor, dem Netz beizutreten, vor. Die FIN-NET-Mitglieder würden diejenigen alternativen Schlichtungsstellen kontaktieren, die keine Mitglieder sind, und erläutern, wie das Netz funktioniert und welche Vorteile eine Mitgliedschaft bringt. Dadurch sollen sie zum Beitritt zum Netz angespornt werden.

Einigen Mitgliedern zufolge könnten EU-Rechtsvorschriften, die die Schaffung alternativer Schlichtungsstellen verbindlich vorschreiben, bei der Schließung von Lücken bei der Abdeckung wirksam sein. Die Mitglieder waren sich auch darin einig, dass es erforderlich ist, alle bestehenden alternativen Schlichtungsstellen in das Netz einzubeziehen. Einige merkten an, dass auch sichergestellt werden müsse, dass das Netz effizient funktioniert.

Überdies diskutierten die Mitglieder das Ergebnis der Studie in Bezug auf die Nutzung von Faktoren wie Geschlecht, Alter, Behinderung, Rasse, ethnische Herkunft, Religion oder Weltanschauung oder sexuelle Ausrichtung auf die Erbringung von Finanzdienstleistungen.

Zwei FIN-NET-Mitglieder (Commission de Surveillance du Secteur Financier, Luxemburg und Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, Deutschland) teilten ihre Auffassung bei der Behandlung der Fälle.

Die Kommissionsdienststellen informierten die Mitglieder über den aktuellen Stand des Legislativvorschlags auf dem Gebiet des Hypothekarkredits und des Zugangs zu einem Konto mit grundlegenden Zahlungsfunktionen ('Basiskonto'). Auch erhielten die Mitglieder Informationen über die Einrichtung der drei neuen europäischen Finanzaufsichtsbehörden, den aktuellen Stand der Überarbeitung der Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente (MiFID) sowie die Überarbeitung der Versicherungsvermittler-Richtlinie. Darüber hinaus erläuterten die Kommissionsdienststellen die laufenden Arbeiten auf dem Gebiet der OGAW-Verwahrstellen und der Vergütung von OGAW-Verwaltern. Einige Mitglieder interessierten sich für die Folgen der Einführung des Europäischen Passes (einmalige Zulassung) für die OGAW-Verwaltungs-gesellschaft im Hinblick auf die Streitbeilegung.

1.2. Herbstsitzung 2011

Die Sitzung fand am 21. Oktober 2011 auf Malta stand. Gastgeber war die maltesische Finanzaufsichtsbehörde.

Zwei FIN-NET-Mitglieder, David Thomas und Francis Frizon, erläuterten einen von ihnen für die Weltbank verfassten Bericht mit dem Titel: *Resolving disputes between consumers and financial businesses (Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Finanzunternehmen)*. Sie führten aus, dass Teil 1 des Berichts grundlegende Daten für die Finanz-Ombudsmänner enthielte und einen praktischen Leitfaden aufgrund der Erfahrungen in Westeuropa darstelle sowie ein 'Benchmark' für alternative Schlichtungsstellen sei. Teil 2 war einem Vergleich der alternativen Schlichtungsstellen in Zentral- und Osteuropa unter Abdeckung folgender Länder gewidmet: Bulgarien, Kroatien, Tschechische Republik, Estland, Ungarn, Lettland, Litauen, Polen, Rumänien, Slowakei und Slowenien. Die Mitglieder erörterten sodann die Erkenntnisse des Berichtsentwurfs.

Ein FIN-NET-Mitglied legte die G20 Grundsätze auf hochranigem Niveau für den Verbraucherschutz im Bereich der Finanzdienstleistungen vor. Die Mitglieder waren an Grundsatz Nr. 9 interessiert, der die Behandlung von Beschwerden und Abhilfeverfahren betrifft.

Die Mitglieder tauschten Informationen und Erfahrungen hinsichtlich der Behandlung von Verbraucherbeschwerden aus. Das Mitglied aus dem Vereinigten Königreich erläuterte die Behandlung von Massenbeschwerden, insbesondere in Bezug auf die Zahlungsschutzversicherungen ('Payment Protection Insurance'/PPI). Ein Mitglied aus Spanien sprach über Fälle, in denen Zinsswaps zusammen mit Hypothekendarlehen verkauft wurden.

Auch diskutierten die Mitglieder über das Verhältnis zwischen den Regulierungsbehörden/öffentlichen Behörden und den alternativen Schlichtungsstellen. Zudem tauschten sie ihre Erfahrungen bei der Behandlung von Fällen aus, die mit Betrug im Zusammenhang standen.

Die maltesische FSA (Finanzaufsichtsbehörde) stellte ein neues Berichts- und Einzelfallmanagementsystem vor, mit dem die Empfehlung der Kommission zur harmonisierten Methode für Verbraucherbeschwerden umgesetzt wurde.

Darüber hinaus gaben die Kommissionsdienststellen einen Überblick über die Entwicklungen im Bereich der Finanzdienstleistungen und des Verbraucherschutzes in Bezug auf:

- die Annahme des Richtlinienvorschlags auf dem Gebiet der Hypothekarkredite vom 31. März 2011
- die Annahme der Empfehlung für den Zugang zu einem Konto mit grundlegenden Zahlungsfunktionen (‘Basiskonto’) vom Juli 2011
- die Selbstregulierungsinitiative des Bankgewerbes auf dem Gebiet der Transparenz und der Vergleichbarkeit von Bankgebühren
- die laufende Überwachung der Gemeinsamen Grundsätzen für einen Bankwechsel
- die Annahme der Vorschläge für die Überarbeitung der Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente (MiFID)
- die geplante Initiative auf dem Gebiet der Standardprodukte für Privatanleger (‘Packaged Retail Investment Products’/PRIIPS)
- den Stand der Verhandlungen zur Verordnung zum SEPA-Endtermin
- die geplante Annahme des Richtlinienvorschlags zu den alternativen Schlichtungsstellen und der Verordnung zur online-Streitbeilegung.

2. SONSTIGE WICHTIGE EREIGNISSE 2011

2.1. Änderungen in der Mitgliedschaft

Im Jahr 2011 traten drei neue Mitglieder dem FIN-NET bei:

- Arbitro Bancario Finanziario (Italien) – Abdeckung von Banken und Zahlungen
- Financial Arbitration Board (Ungarn) – Abdeckung des gesamten Finanzsektors
- Consumer Complaint Committee (Estland) – Abdeckung aller Sektoren.

Auch sei darauf verwiesen, dass elf neue Mitglieder in den letzten fünf Jahren zwischen 2007 und 2011 dem FIN-NET beitraten:

Jahr	2007	2008	2009	2010	2011
Neue Mitglieder	1	4	1	2	3

2.2. Sonstige Änderungen bei den FIN-NET-Mitgliedern

Tschechische Republik

Seit dem 1. Juli 2011 wurden die Zuständigkeiten der tschechischen Finanzschlichtungsstelle ('Czech Financial Arbitrator') erweitert, um – abgesehen von den Zahlungen – auch Verbraucherkredite und gemeinsamen Anlagen in Wertpapieren zu erfassen (Investmentgesellschaften, Investmentfonds mit Rechtspersönlichkeit, ausländische Anlagegesellschaften). Die Rechtsprechung dieser tschechischen Finanzschlichtungsstelle wurde indes nicht auf Anlagedienstleistungen im Rahmen der MiFID oder Standardprodukte für Privatanleger ('Packaged Retail Investment Products'/PRIPS) ausgedehnt.

Ungarn

Der 'Financial Arbitration Board', der seine Arbeit am 1. Juli 2011 aufnahm, übernahm vom 'Arbitration Board of Budapest' die Zuständigkeit für die Beilegung grenzübergreifender Handelsstreitigkeiten.

Italien

Seit der Einrichtung des 'Arbitro Bancario Finanziario', der sämtliche Beschwerden auf dem Gebiet des Bankwesens und der Zahlungen bearbeitet, wurde der Kompetenzbereich des Banken-Ombudsmanns auf Anlagen- und Versicherungsdienstleistungen beschränkt, die von Banken und Anlagedienstleistern/-intermediären erbracht werden.

3. ERGEBNISSE DER FIN-NET-TÄTIGKEIT IM JAHR 2011

3.1. Statistik

2011 bearbeiteten die FIN-NET-Mitglieder 1 854 grenzübergreifende Fälle¹, davon 992 im Banken- und 518 im Versicherungssektor, 315 im Bereich der Wertpapierdienstleistungen und 29, die keinem dieser Bereiche zugeordnet werden konnten.

Bei einem Vergleich der Statistiken für die Jahre 2007-2011 kann ein stetiger Anstieg der Zahl der grenzübergreifenden Streitfälle verzeichnet werden, die von den FIN-NET-Mitgliedern zu bearbeiten waren, und zwar von 1 041 Fällen im Jahr 2007 auf 1 854 Fälle im Jahr 2011. Die Zahl der von den FIN-NET-Mitgliedern bearbeiteten Fälle stieg somit um 80 % in den letzten fünf Jahren.

¹ Diese Zahl stützt sich auf die Berichte der 40 FIN-NET-Mitglieder im Jahr 2011.

Jahr	Gesamtzahl der von den FIN-NET-Mitgliedern behandelten Fälle	Grenzübergreifende Fälle pro Sektor			
		Banken	Versicherungen	Anlagen	Sonstige
2007	1 041 ²	492	267	280	2
2008	1 346 ³	673	326	335	12
2009	1 542 ⁴	884	244	410	4
2010	1 794 ⁵	1 123	348	302	21
2011	1°854 ⁶	992	518	315	29

3.2. Beispielfälle

2011 behandelten die FIN-NET-Mitglieder die folgenden Beispiele an Fällen in den Bereichen Banken/Zahlungen, Versicherungen und Anlagen.

Banken/Zahlungen

Beispiel 1

Frau V, die in Belgien wohnt, überwies 3 933 EUR auf ein Bankkonto im Vereinigten Königreich, um die Studiengebühren ihrer Tochter zu bezahlen. Aufgrund eines ihrer Meinung nach ungünstigen Wechselkurses verlor sie 106,64 GBP. Infolgedessen musste sie eine weitere Überweisung zur Begleichung der restlichen Studiengebühren vornehmen. Frau V kontaktierte daraufhin den belgischen Ombudsmann, der den Fall an den britischen Ombudsmann weiterleitete. Nach seinen Nachforschungen kam letzterer zu dem Schluss, dass die Bank keinen Fehler beim berechneten Wechselkurs gemacht hatte. Frau V wurde vom belgischen Ombudsmann über das Ergebnis informiert. Ihr wurde geraten, in Zukunft eine andere Zahlungsform zu wählen.

Beispiel 2

Die litauische Schlichtungsstelle erhielt eine Beschwerde eines Verbrauchers, die das Schließen eines Bankkontos bei einer norwegischen Bank betraf. Die Bank forderte vom Verbraucher dafür eine Gebühr. Die litauische Schlichtungsstelle kontaktierte daraufhin den 'Norwegian Financial Services Complaints Board'. Letzterer kontaktierte wiederum die Bank und erhielt die Antwort, dass der Streitfall gütlich beigelegt werde. Das Konto des Verbrauchers wurde geschlossen und der Verbraucher musste keine Gebühr zahlen.

² Diese Zahl stützt sich auf die Berichte der 41 FIN-NET-Mitglieder im Jahr 2007.

³ Diese Zahl stützt sich auf die Berichte der 40 FIN-NET-Mitglieder im Jahr 2008.

⁴ Diese Zahl stützt sich auf die Berichte der 38 FIN-NET-Mitglieder im Jahr 2009.

⁵ Diese Zahl stützt sich auf die Berichte der 33 FIN-NET-Mitglieder im Jahr 2010.

⁶ Diese Zahl stützt sich auf die Berichte der 40 FIN-NET-Mitglieder im Jahr 2011.

Beispiel 3

Ein litauischer Verbraucher beschwerte sich darüber, dass jemand von einem norwegischen Geldautomaten illegal Geld von seinem Konto abhob. Der Verbraucher führte aus, dass er zwar zu dem Zeitpunkt in Norwegen war, aber kein Geld von einem Bankautomaten abgehoben hatte. Die litauische Schlichtungsstelle leitete die Beschwerde an den 'Norwegian Financial Services Complaints Board' weiter. Letzterer führte eine Untersuchung durch, aus der sich ergab, dass ein Dritter Geld vom Konto des Verbrauchers abgehoben hatte. Letztendlich handelte es sich um einen Freund des Verbrauchers. Die veruntreuten Gelder wurden dem Verbraucher zurück erstattet.

Beispiel 4

Ein Verbraucher in Irland wollte seine von einer ungarischen Bank ausgegebene Bankkarte ersetzt haben. Leider hatte sich der ungarische Dienstleister dafür entschieden, dass der Kunde die Karte bei einer Niederlassung abholen sollte anstatt sie an seine Adresse zu senden. Die ungarische Schlichtungsstelle empfahl dem Dienstleister, eine neue Karte auszugeben und sie dem Kunden zuzüglich des PIN-Codes zuzusenden. Der Finanzdienstleister kam dieser Empfehlung in jeder Hinsicht nach.

Beispiel 5

Ein finnischer in Spanien lebender Kunde hob von einem Bankautomaten in Finnland mittels seiner in Spanien ausgestellten Kreditkarte Geld ab. Der Kunde gab an, dass er vom Automaten kein Geld erhielt, obwohl der Betrag von seiner Karte abgebucht wurde. Die finnische Schlichtungsstelle bat die Geldautomaten-Gesellschaft, der Sache nachzugehen. Dem detaillierten Bericht über den Geldautomaten zufolge funktionierte dieser gut. Da der Kunde keinen Zeugen hatte, um dem Bericht zu widersprechen, wurde die Beschwerde als hinfällig angesehen.

Beispiel 6

Im Januar 2011 bestellte Herr X, der ein deutscher Staatsbürger war, über das Internet von einer griechischen Handelsgesellschaft ein Musikinstrument im Wert von 110,47 EUR. Er überwies den genannten Betrag auf das Konto der Handelsgesellschaft unter Angabe der IBAN- und der BIC-Nummer sowie des Namens des Empfängers, den ihm der griechische Empfänger telefonisch mitgeteilt hatte. Der Überweisungsauftrag wurde jedoch nicht ausgeführt, weil der Name des Kontoempfängers nicht korrekt war. Auch wenn die griechische Gesellschaft den Fehler anerkannte und die griechische Bank mit der Rücküberweisung des Geldes an den Verbraucher beauftragte, verlief das Verfahren sehr schleppend. Im März 2011 kontaktierte der Verbraucher die griechische Schlichtungsstelle. Infolgedessen überwies die Bank den besagten Betrag zurück an den Verbraucher.

Beispiel 7

Frau A, eine polnische Staatsbürgerin, kaufte in Irland ein Auto, während sie dort lebte und arbeitete. Sie versicherte den Wagen bei einer irischen Versicherungsgesellschaft. Das Auto wurde aber gestohlen und Frau A richtete eine Schadenersatzklage an diese Versicherungsgesellschaft. Zwei Jahre lang erhielt sie keine Antwort. Nach ihrer Rückkehr nach Polen kontaktierte sie den polnischen Ombudsmann. Die Beschwerde wurde an den irischen Finanz-Ombudsmann weiter geleitet. Nach einem langen Verfahren erhielt Frau A das Geld für den gestohlenen Wagen zurück. Allerdings wurden ihr die Zinsen für den Zahlungsverzug nicht erstattet. Trotz allem war Frau A zufrieden, dass ihrer Klage Folge geleistet wurde und sie eine vollständige Entschädigung für ihren Wagen erhielt.

Beispiel 8

Herr X, ein schwedischer Staatsbürger, arbeitete bei einer Schiffsbaugesellschaft in Schweden. Bei einem Sturz aus mehreren Metern Höhe landete er auf einem Betonboden. Die Gesellschaft hatte mit einem norwegischen Versicherer eine Haftpflichtversicherung abgeschlossen. Folglich war der 'Norwegian Financial Services Complaints Board' für den Streitfall zuständig. Allerdings fiel der Fall unter die schwedischen Regulierungsvorschriften, da sich Herr X die Verletzung in Schweden zugezogen hatte und schwedischer Staatsbürger war. Folglich bat die norwegische Schlichtungsstelle die schwedische um Hilfe, um die einschlägigen schwedischen Rechtsvorschriften zu ermitteln. Der 'Norwegian Financial Services Complaints Board' ließ den Fall jedoch später fallen, da sich herausstellte, dass die Fakten stark voneinander abwichen. Folglich konnte der Fall nicht allein auf der Grundlage eines schriftlichen Verfahrens entschieden werden, sondern musste vor Gericht gebracht werden.

Beispiel 9

Herr B, ein britischer im Vereinigten Königreich wohnender Staatsbürger, wollte in Spanien ein Sommerhaus kaufen. Der Baugesellschaft machte er eine Anzahlung in Höhe von 130 000 EUR als Einlage für den Hausbau. Er wurde über eine Versicherungspolice mit einer spanischen Versicherungsgesellschaft informiert, die die bei der Baugesellschaft hinterlegten Einlagen garantierte. Als der Bauunternehmer den Vertrag brach, entdeckte Herr B, dass die Police nie unterzeichnet worden war.

Die spanische Schlichtungsstelle ('Complaints and Claims Department of the Directorate General of Insurance and Pension Funds') ermittelte, dass der Bauunternehmer in der Tat einen Versicherungsvermittler gebeten hatte, eine Gruppenvorauszahlungs-Versicherungspolice für neu zu errichtende Immobilien abzuschließen. Der Vermittler legte daraufhin ein Angebot einer spanischen Versicherungsgesellschaft vor. Die Broker-Gesellschaft räumte auch ein, auf Anfrage der Baugesellschaft Zertifikate für die Bearbeitung der oben genannten Police ausgegeben zu haben. Der Broker erklärte, die von der oben genannten Baugesellschaft angeforderte Police sei nie ausgeführt worden, da letztere nicht die entsprechenden Unterlagen beigebracht habe. Deshalb habe die Versicherungsgesellschaft keinen Vertrag erstellt und keine Prämien gezahlt.

Herr B verfügte jedoch über ein vom Versicherungsvermittler erstelltes Dokument, aus dem hervorging, dass die besagte Gruppenvorauszahlungs-Versicherungspolice von der Vermittlungsgesellschaft für die Baugesellschaft bearbeitet worden war. Die spanische Schlichtungsstelle kam zu dem Schluss, dass der Wortlaut des Versicherungszertifikats mehrdeutig war, da nicht ersichtlich wurde, ob die Police zwischen dem Bauunternehmer und dem Versicherer ausgeführt worden war oder nicht. Folglich hielt die spanische Schlichtungsstelle die Beschwerde für gerechtfertigt, da es die Versicherungsvermittlungsgesellschaft versäumt hatte, den Vorschriften für Broker-Geschäfte in Spanien nachzukommen.

Deshalb erklärte sich letztere bereit, den Streitfall gütlich beizulegen.

Beispiel 10

Herr und Frau Z, beide spanische Staatsbürger, schlossen mit einer französischen Versicherungsgesellschaft eine Reiseversicherung ab. Leider mussten sie die Reise annullieren. Der Versicherer wollte 75 % der Kosten aufgrund der späten Erklärung erstatten. Außerdem zog der Versicherer noch 25 % an Franchise ab. Herr und Frau Z fochten den erstatteten Betrag an und kontaktierten den spanischen Ombudsmann, der den Fall an seinen französischen Kollegen weiterleitete.

Nach dessen Eingreifen erklärte sich der Versicherer damit einverstanden, seine Position zu überdenken und auf den wegen der späten Erklärung verringerten Erstattungsbetrag zu verzichten. Auch ließ er die Franchise von 25 % fallen, da sie im Vertrag nicht erwähnt wurde.

Beispiel 11

Herr K lebte in Griechenland. Er war Inhaber einer privaten Krankenversicherungspolice eines britischen Versicherers. Nach der Diagnose eines Hirntumors forderte Herr K die Kosten für die Chemotherapie ein, die von seinem behandelnden Onkologen empfohlen wurde. Der britische Versicherer lehnte mit dem Argument ab, die Medikamente seien nicht von der Europäischen Arzneimittelagentur (EMA) oder von der 'Medicines and Healthcare Products Regulatory Agency' (MHRA) zugelassen, so wie dies in den Vertragsbedingungen vorgesehen war. Herr K beschwerte sich bei dem britischen Versicherer. Als dieser aber an seinem Standpunkt festhielt, wandte er sich an den britischen Finanz-Ombudsmann.

Bei der Analyse der Beschwerde räumte der britische Ombudsmann ein, dass die Bedingungen der Police Medikamente, die nicht von der EMA oder MHRA zugelassen seien, ausschloße. Lange vertrat der britische Finanz-Ombudsmann jedoch die Auffassung, dass sich die Gesellschaften nicht strikt an die Vertragsbedingungen halten sollten, wenn dies zu einem unfairen Ergebnis führe. In diesem Streitfall schloss sich der Ombudsmann der Haltung des befragten Experten an, der darauf verwies, dass es sich hierbei um die zweckmäßigste Behandlungsform für Herrn K handele, die eher kurativ als palliativ sei und auf die Herr K gut angesprochen habe. Der britische Versicherer war gehalten, die Kosten für die Chemotherapie zu tragen. Allerdings war er für weitere Komplikationen nicht haftbar, die sich aus einer solch nicht genehmigten Behandlung ergeben könnten.

Beispiel 12

Eine französische Staatsbürgerin schloss mit einer luxemburgischen Versicherungsgesellschaft eine Kfz-Versicherung ab. Sie verursachte einen Autounfall. Der Versicherer informierte sie, dass er ihre Versicherung annulliert habe, weil sie die Versicherungsprämien nicht beglichen habe. Sie focht den Beschluss des Versicherers unter Vorlage von Beweisen für eine regelmäßige Zahlung an. Der Versicherer weigerte sich nach wie vor, seinen Beschluss zu ändern und das Unfallopfer zu entschädigen. Erst nach der Intervention des Ombudsmannes überprüfte der Versicherer ihre Unterlagen, änderte seinen Beschluss und zahlte dem Unfallopfer schließlich die Entschädigung.

Beispiel 13

Im März 2009 nahm ein belgischer Verbraucher bei einer portugiesischen Bank einen Hypothekarkredit auf und unterzeichnete gleichzeitig eine Versicherung auf den ausstehenden Betrag mit einer monatlichen Prämie von 6,24 EUR. Als der Verbraucher im Mai 2010 bemerkte, dass ihm die Bank monatlich 17,72 EUR berechnet hatte (anstatt 6,24 EUR), beschloss er, den Versicherungsvertrag zu beenden und bat um Rückerstattung des falsch belasteten Betrags. Die Bank informierte den Verbraucher, dass sie – da der Vertrag seit Mai 2010 annulliert worden sei – ihm die Prämien für Mai und Juni in Höhe von 35,46 EUR erstatte. Der Verbraucher konnte die Rückzahlung des gesamten Betrags nicht beitreiben, der ihm seit März 2009 in Rechnung gestellt worden war. Nach Vermittlung des ‘Centro de Arbitragem de Conflictos de Consumo de Lisboa’ räumte die Bank ihren Fehler ein und erstattete den Gesamtbetrag in Höhe von 160,72 EUR.

Beispiel 14

Im Juli 2010 buchte ein spanischer Konsument einen Flug bei einer portugiesischen Fluggesellschaft über das Internet und schloss gleichzeitig eine Reiseversicherung auf derselben Website ab. Aufgrund von Gesundheitsproblemen musste der Verbraucher den Flug annullieren und wollte dazu auf die Versicherung zurückgreifen. Der Versicherer verweigerte aber die Zahlung mit dem Argument, dass die Police nur für portugiesische Staatsangehörige gelte. Der Verbraucher reichte eine Beschwerde ein, da er beim Abschluss der Versicherungspolice alle Angaben zu seiner Person gemacht hatte, einschließlich Angabe seiner Staatsangehörigkeit und seiner Adresse. Der Versicherer hatte ihn nicht darüber informiert, dass die Police nur für in Portugal ansässige Personen gelte. Nach einer Schlichtung übernahm der Versicherer die Verantwortung für die schlechte Information und beschloss, die Reisekosten zu tragen.

Investitionen

Beispiel 15

Zwischen 2004 und 2006 hob ein älterer britischer Bürger seine Ersparnisse von seinem Konto ab und erwarb Anteile an einer in Spanien ansässigen Gesellschaft. Diese verloren jeglichen Wert und das nicht regulierte Unternehmen wurde später liquidiert. Dies wird in der Regel als ein ‘Boiler Room’-Geschäft (forcierte Geschäfte mit hochspekulativen Papieren) bezeichnet, bei dem telefonisch unter hohem Druck oftmals betrügerische Waren verkauft werden.

Das besagte Unternehmen hatte im Vereinigten Königreich mittels einer Anwaltsfirma, die von der Finanzaufsichtsbehörde reguliert war, Finanzwerbung betrieben. Diese Anwälte hießen die Werbung gut und waren auch in den Abschluss der Geschäfte involviert. Die Tochter des Verbrauchers vertrat die Auffassung, dass die Anwälte ihn für seine Verluste entschädigen sollten, die sich auf 140 000 GBP beliefen. Nach deren Weigerung schaltete sie den Ombudsmann ein.

Es wurde die Frage aufgeworfen, ob der Finanz-Ombudsmann für diese Beschwerde und mehrere gleich geartete zuständig sei. Nur regulierte Tätigkeiten fallen nämlich in seine Kompetenz. Beim vorliegenden Verfahren ging es darum, dass dem Kunden ein Anteil empfohlen wurde und im Falle seiner Zustimmung er die Zahlung an die Anwälte weiterleiten würde, die diese bis zur Emission der Anteile zurück behalten würden. Auch wenn die Anwälte die Anteile nicht selbst vertrieben, waren sie am Geschäftsabschluss beteiligt. Die Vermittlung eines Anlagengeschäfts ist eine regulierte Tätigkeit. Angesichts der Tatsache, dass die Anwälte mit der notwendigen Kompetenz und Sorgfalt hätten handeln müssen, beschloss der Ombudsmann, dass sie für die Verluste des Verbrauchers verantwortlich waren. Sie wurden aufgefordert, seine 'Anlage' zu erstatten und zusätzlich eine Summe für die Zinsen zu zahlen, die er erhalten hätte, hätte er sein Geld auf seinem Einlagenkonto gelassen.

ANHANG 1 – MITGLIEDER VON FIN-NET

Mitglieder von FIN-NET (* neue Mitglieder, die 2011 beitraten; in protokollarischer Reihenfolge)

Belgien

- 1 Ombudsman des assurances / Ombudsman van de verzekeringen
- 2 Service de Médiation Banques – Crédit – Placements /
Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen

Tschechische Republik

- 3 Finanční arbitř České republiky

Dänemark

- 4 Pengeinstitutankenævnet
- 5 Realkreditankenævnet
- 6 Ankenævnet for Forsikring
- 7 Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber
- 8 Ankenævnet for Investeringsforeninger

Deutschland

- 9 Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank
- 10 Ombudsmann der privaten Banken
- 11 Deutscher Sparkassen- und Giroverband
- 12 Verband der Privaten Bausparkassen e.V. – Kundenbeschwerdestelle
- 13 Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe
c/o Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken BVR
- 14 Ombudsmann der öffentlichen Banken
- 15 Schlichtungsstelle der LBS
- 16 Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung
- 17 Versicherungsombudsmann e.V.

Estland

18 Tarbijakaebuste Komisjon*

Irland

19 Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais /
Financial Services Ombudsman's Bureau

Griechenland

20 Υπουργείο Ανάπτυξης – Διεύθυνση Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων και
Αναλογιστικής

21 Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.)

Spanien

22 Servicio de Reclamaciones del Banco de España

23 Oficina de Atención al Inversor – Dirección de Inversores de la CNMV

24 Spanish Complaints Service of the Director General of Insurance and Pension
Funds*

Frankreich

25 Médiateur de Groupement des Entreprises Mutuelles

26 Autorité des Marchés Financiers – Le Médiateur

27 Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'assurances

28 Le Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)

29 Comité de la Médiation Bancaire

Island

30 Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum

31 Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Italien

32 Arbitro Bancario Finanziario (Italy)*

33 Ombudsman Bancario

34 ISVAP – Istituto di Vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo

Liechtenstein

- 35 Bankenombudsmann
- 36 Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten bei der Ausführung von Überweisungen

Litauen

- 37 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos taryba

Luxemburg

- 38 Médiateur en Assurances
- 39 Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

Ungarn

- 40 Budapesti Békéltető Testület
- 41 Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)*

Malta

- 42 ‘Manager’ Għall-Ilmenti tal-Konsumatur, Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta’ Malta

Niederlande

- 43 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Norwegen

- 44 Finansklagenemnda (Bankklagenemnda and Forsikringsklagekontoret merged in 2010)

Österreich

- 45 Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

Polen

- 46 Rzecznik Ubezpieczonych
- 47 Bankowy Arbitraż Konsumentcki
- 48 Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Portugal

- 49 Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
- 50 Serviço de Mediação de Conflitos, CMVM

Finnland

- 51 Kuluttajariitalautakunta
- 52 Pankkilautakunta – secretariat provided by Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
- 53 Arvopaperilautakunta – secretariat provided by Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
- 54 Vakuutuslautakunta – secretariat provided by Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Schweden

- 55 Allmänna reklamationsnämnden

Vereinigtes Königreich

- 56 Financial Ombudsman Service

ANHANG 2 – ABDECKUNG DES FINANZSEKTORS DURCH DIE FIN-NET-MITGLIEDER

Land (in protokollarischer Reihenfolge)	Bank	Zahlungen	Versicherung	Investitionen
Belgien	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Bulgarien				
Tschechische Republik	FIN-NET	FIN-NET		FIN-NET
Dänemark	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Deutschland	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Estland	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Irland	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Griechenland	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Spanien	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Frankreich			FIN-NET	FIN-NET
Island	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Italien	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Zypern				
Lettland				
Liechtenstein	FIN-NET	FIN-NET		
Litauen	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Luxemburg	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Ungarn	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Malta	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Niederlande	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Norwegen	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Österreich	FIN-NET	FIN-NET		FIN-NET
Polen	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Portugal	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Rumänien				
Slowenien				
Slowakei				
Finnland	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Schweden	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Vereinigtes Königreich	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET