



**EUROPÄISCHE KOMMISSION**

GD Binnenmarkt und Dienstleistungen

FINANZINSTITUTE

**Endverbraucher-Finanzdienstleistungen und Verbraucherpolitik**

Brüssel, Oktober 2011

# **FIN-NET-Tätigkeitsbericht**

## **2010**



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

Commission européenne, BE-1049 Bruxelles / Europese Commissie, BE-1049 Brussel – Belgique/België. Tel. (32 2) 299 1111.  
Büro: SPA2 4/4. Tel. Durchwahl (32 2) 295 0540. Fax: (32 2) 295 0750.

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/](http://ec.europa.eu/internal_market/)  
E-Mail: [malgorzata.feluch@ec.europa.eu](mailto: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, eingeschaltet werden können.

FIN-NET wurde 2001 von der Europäischen Kommission eingerichtet. Mitte 2011 setzte sich das Netz aus 54 nationalen alternativen Schlichtungsstellen zusammen, die in *Anhang 1* aufgeführt sind.

Die Zusammenarbeit der einzelnen Stellen innerhalb des FIN-NET ermöglicht in grenzübergreifenden Fällen den Verbrauchern einen leichten Zugang zu außergerichtlichen Beschwerdeverfahren. Liegt ein Streitfall zwischen einem Verbraucher eines Landes und einem Finanzdienstleister eines anderen Landes vor, wird der Verbraucher über das FIN-NET an die zuständige Schlichtungsstelle verwiesen und erhält die notwendigen Informationen.

Die FIN-NET-Mitglieder haben sich der Vereinbarung über ein grenzübergreifendes außergerichtliches Netz zur Behandlung von Beschwerden zu Finanzdienstleistungen im Europäischen Wirtschaftsraum<sup>1</sup> angeschlossen.

## **1. SITZUNGEN IM JAHR 2010**

### **1.1. Frühjahrssitzung 2010**

Die Frühjahrssitzung fand am 30. März 2010 in Brüssel statt.

Die FIN-NET-Mitglieder tauschten ihre Erfahrungen darüber aus, wie sich die Turbulenzen auf den Finanzmärkten auf die Zahl der bei ihnen eingehenden Beschwerden auswirken. Einige Mitglieder berichteten über eine anhaltende Zunahme der eingehenden Beschwerden; andere stellten fest, ein rasanter Anstieg habe vornehmlich im Jahr 2009 stattgefunden. Die Mitglieder erörterten ferner die Lage in Bezug auf die Fälle im Zusammenhang mit Lehman Brothers. Das griechische Mitglied stellte eine Gerichtsentscheidung betreffend einen Lehman-Brothers-Fall vor, bei dem es um einen 65-jährigen Ruheständler, einen ehemaligen Matrosen, ging, der eine sichere und risikofreie Anlageform für seine gesamten Ersparnisse gesucht hatte und dem von der Citybank Lehman-Brothers-Papiere empfohlen worden waren.

Ein belgisches FIN-NET-Mitglied stellte die Lage in Bezug auf die Lehman-Brothers-Fälle in Belgien vor. Er berichtete, dass bei der belgischen Schlichtungsstelle 309 Beschwerden gegen die Deutsche Bank und die Citibank Belgium eingegangen waren, die von der US-amerikanischen Bank Lehman Brothers oder von einer ihrer europäischen Töchter begebene und/oder garantierte strukturierte Anleihen vertrieben hatten.

Die FIN-NET-Mitglieder tauschten ihre Erfahrungen hinsichtlich der Auswirkungen der Kreditklemme auf die Verbraucher aus. Einige stellten eine Zunahme der Fälle von Verbrauchern in finanziellen Schwierigkeiten fest. Darüber hinaus tauschten die FIN-

---

<sup>1</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/docs/mou/de.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/mou/de.pdf)

NET-Mitglieder ihre Erfahrungen hinsichtlich der Beschwerden über missbräuchliche Verkäufe von Restschuldversicherungen und der unverhältnismäßigen Anpassung von Darlehenszinsen aus.

Die FIN-NET-Mitglieder erörterten die Rolle der alternativen Schlichtungsstellen bei der Überwachung der „Gemeinsamen Grundsätze für den Kontowechsel“. Da einige alternative Schlichtungsstellen mit der Überwachung der Einhaltung dieser Grundsätze betraut worden waren, wurde die Frage aufgeworfen, ob die Schlichtungsstellen in der Lage sind, über Mediation und Schlichtung hinausgehende Aufgaben wahrzunehmen und ob ihnen diesbezüglich zusätzliche Instrumente an die Hand gegeben werden sollen. Die FIN-NET-Mitglieder erörterten die Frage, ob negative Daten aus Beschwerden und Streitfällen als angemessene Informationsquelle für die Durchführung der Evaluierung herangezogen werden könnten. Ein FIN-NET-Mitglied merkte an, die Einzelheiten der Durchführung der Evaluierung seien noch nicht geklärt und es sei auch unklar, ob Änderungen bei den gesetzlichen Befugnissen erforderlich seien. Vertreter mehrerer FIN-NET-Mitglieder bestätigten, sie seien für die Bearbeitung von Streitfällen bezüglich des Kontowechsels zuständig.

Die Kommissionsdienststellen unterrichteten die Mitglieder über den aktuellen Stand der Initiative über kollektive Rechtsdurchsetzungsverfahren und alternative Streitbeilegung. Die Kommissionsdienststellen stellten die Ergebnisse der Studie über die Nutzung alternativer Streitbeilegungsverfahren in der EU vor. Die Mitglieder tauschten ihre Erfahrungen mit der Behandlung kollektiver Forderungen aus. Es wurde hervorgehoben, dass bei Beschwerden im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen und Finanzprodukten oftmals die individuelle Lage des Verbrauchers analysiert werden müsse, da diese von Fall zu Fall sehr unterschiedlich sein könne (je nach Kenntnissen, Anteil des in ein Produkt angelegten Vermögens des Kunden usw.). Viele FIN-NET-Mitglieder wiesen darauf hin, dass – selbst wenn mehrere Beschwerden ein und dasselbe Finanzprodukt betreffen – jeder Fall unter Umständen eine individuelle Analyse erfordert, um z. B. die MiFID-Bedingungen<sup>2</sup> für den Eignungstest zu erfüllen (ein und dasselbe Finanzprodukt kann für einen Verbraucher geeignet sein, für einen anderen dagegen nicht). Bislang können nur einige wenige alternative Stellen zur Schlichtung von Finanzstreitigkeiten kollektive Forderungen bearbeiten.

Darüber hinaus boten die Kommissionsdienststellen einen Überblick über die Entwicklungen im Bereich Finanzdienstleistungen und Verbraucherschutz bezüglich:

- einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden
- des Vorschlags für eine Richtlinie über Rechte der Verbraucher
- der Richtlinie über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen
- der Umsetzung der Zahlungsdiensterichtlinie.

---

<sup>2</sup> Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente.

## 1.2. Herbstsitzung 2010

Diese Sitzung wurde am 16. September 2010 in Dänemark unter dem Vorsitz der dänischen Beschwerdestelle für Hypothekarkredite abgehalten.

In der Sitzung erörterten die FIN-NET-Mitglieder die jüngsten Entwicklungen im Bereich der alternativen Schlichtungsstellen. Die Mitglieder tauschten Informationen und Erfahrungen hinsichtlich der Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden aus. Zwei FIN-NET-Mitglieder, jeweils ein Vertreter des irischen Ombudsmannes für Finanzdienstleistungen (Financial Services Ombudsman) und der Beschwerdestelle der maltesischen Aufsichtsbehörde für Finanzdienstleistungen, tauschten ihre Erfahrungen mit der Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden aus.

Ein Vertreter der dänischen Finanzaufsichtsbehörde stellte das dänische Ampelmodell für Anlagen vor, anhand dessen Anlageprodukte einer bestimmten Risikoklasse zugeordnet und Anlageberater einer Zertifizierung unterzogen werden.

Die Mitglieder erörterten zudem verschiedene Themen im Zusammenhang mit der Umsetzung der harmonisierten Methodik für die Meldung von Verbraucherbeschwerden. Dabei wurde nach den technischen Lösungen für die Umsetzung der Methodik gefragt.

Es folgte eine Gesprächsrunde über die Übernahme der alternativen Streitbeilegung durch Banken im Anschluss an die Umsetzung der Richtlinie 2007/64/EG über Zahlungsdienste. Es wurde bestätigt, dass viele FIN-NET-Mitglieder für die Bearbeitung von Streitfällen bezüglich der Anwendung der Zahlungsdiensterichtlinie zuständig sind. Ein Mitglied stellte fest, dass aufgrund der Umsetzung der Zahlungsdiensterichtlinie die Zahl der Anbieter, die sich an alternativen Streitbeilegungsverfahren beteiligten, erheblich zugenommen habe. Selbst jene Anbieter, die zuvor nicht bereit gewesen seien, an Mediations- und Schlichtungsverfahren teilzunehmen, hätten nun ihre Bereitschaft zur Anwendung alternativer Streitbeilegungsverfahren erklärt.

Ein Vertreter des Ausschusses der Europäischen Aufsichtsbehörden für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung (CEIOPS) wurde aufgefordert, über die Arbeiten des Ausschusses im Bereich der Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden zu berichten.

Die FIN-NET-Mitglieder tauschten zudem Informationen über die häufigsten Beschwerden aus. Die häufigsten Beschwerden betrafen Finanzberatung und missbräuchliche Verkäufe verschiedener Finanzprodukte: Hypotheken, Restschuldversicherungen, Lebensversicherungsverträge, Investmentfonds, Anleihen, strukturierte Produkte und Wertpapiere. Zu den anderen Problemen von Verbrauchern zählten Missbrauch von Zahlungskarten, schleppende Auszahlung von Versicherungsforderungen, Nichtbedienung von Schulden/Darlehen/Hypotheken, unzureichende Informationen über Verbraucherkredite, unzureichende Informationen über Anlageprodukte, steigende Versicherungsprämien, unzureichende Informationen über sich aus der Anpassung der Zinssätze ergebende Risiken, Auszahlung von Forderungen aus der Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung.

Darüber hinaus boten die Kommissionsdienststellen einen Überblick über aktuelle Entwicklungen im Bereich Finanzdienstleistungen und Verbraucherschutz:

- Schaffung von Finanzaufsichtsbehörden

- Entwicklungen im Versicherungsbereich
- Annahme des Legislativvorschlags zur Änderung der Richtlinie über Einlagensicherungssysteme
- Entwicklungen bei der Gesetzesinitiative zu Hypothekarkrediten
- Entwicklungen bei der Initiative über den Zugang zu einem Konto mit grundlegenden Zahlungsfunktionen („Basiskonto“)
- Bericht über die Politik der Kommission im Bereich der alternativen Streitbeilegung
- Ergebnisse der Studie über die Nutzung von Angaben zu Alter, Behinderung, Geschlecht, Religion oder Weltanschauung, Rasse oder ethnischer Herkunft und sexueller Ausrichtung im Bereich der Finanzdienstleistungen.

## **2. SONSTIGE WICHTIGE EREIGNISSE IM JAHR 2010**

### **2.1. Änderungen bei den Mitgliedern**

Im Jahr 2010 traten zwei neue Mitglieder dem FIN-NET bei:

- die spanische Beschwerdestelle der Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds
- die Schiedsstelle von Budapest.

Die norwegische Bankenbeschwerdestelle und die norwegische Stelle für Streitfälle im Versicherungsbereich wurden am 1. Juli 2010 zur norwegischen Beschwerdestelle für Finanzdienstleistungen zusammengelegt.

### **2.2. Beitrittswillige Stellen**

Um das FIN-NET bekanntzumachen und seine Mitgliederzahl zu erweitern, wurden einige alternative Schlichtungsstellen, die noch nicht FIN-NET-Mitglieder sind, zur Teilnahme an den FIN-NET-Sitzungen eingeladen.

Folgende beitrittswillige Schlichtungsstellen nahmen im Jahr 2010 an den FIN-NET-Sitzungen teil:

- Schlichtungsstelle für Banken- und Finanzdienstleistungen (Italien)
- Schlichtungsstelle Arbitral (Portugal)
- Beschwerdestelle der Generaldirektion für Versicherungen und Pensionsfonds (Spanien).

### **2.3. Beobachter**

Der schweizerische Ombudsman der Privatversicherung und der Suva nahm als Beobachter an den FIN-NET-Sitzungen teil.

### 3. ERGEBNISSE DER FIN-NET-TÄTIGKEIT IM JAHR 2010

#### 3.1. Statistiken

Im Jahr 2010 bearbeiteten die FIN-NET-Mitglieder 1 794 grenzübergreifende Fälle<sup>3</sup>, davon 1 123 im Banken- und 348 im Versicherungssektor, 302 im Bereich Wertpapierdienstleistungen und 21, die keinem bestimmten Bereich zugeordnet wurden.

Vergleicht man die Zahlen für die Jahre 2007 bis 2010, so ist eine stetige Zunahme der von FIN-NET-Mitgliedern bearbeiteten grenzübergreifenden Fälle von 1 041 bearbeiteten Fällen im Jahr 2007 auf 1 794 bearbeitete Fälle im Jahr 2010 festzustellen.

Jahr	Gesamtzahl der von den FIN-NET-Mitgliedern bearbeiteten grenzübergreifenden Fälle	Grenzübergreifende Fälle nach Bereichen			
		Banken	Versicherungen	Wertpapierdienstleistungen	Sonstige
2007	1 041 <sup>4</sup>	492	267	280	2
2008	1 346 <sup>5</sup>	673	326	335	12
2009	1 542 <sup>6</sup>	884	244	410	4
2010	1 794 <sup>7</sup>	1 123	348	302	21

#### 3.2. Fallbeispiele

Nachfolgend werden beispielhaft einige Fälle geschildert, die von den FIN-NET-Mitgliedern im Jahr 2010 bearbeitet wurden:

##### *Beispiel 1*

Der folgende Fall wurde vom polnischen Ombudsmann für Versicherungen an die litauische Schlichtungsstelle weitergeleitet. Herr Y, ein polnischer Bürger, erlitt bei einem Autounfall eine Verletzung. Der Fahrer des gegnerischen Fahrzeugs hatte eine Haftpflichtversicherung bei einer litauischen Gesellschaft. Herr Y legte der Zweigstelle der litauischen Versicherungsgesellschaft in Polen alle angeforderten Unterlagen vor. Anschließend wurde ihm mitgeteilt, dass alle Unterlagen nach Litauen weitergeleitet worden waren. Herr Y erhielt jedoch keine Versicherungsleistungen oder Schadenersatz. Die litauische Versicherungsgesellschaft antwortete nicht auf die diesbezüglichen Schreiben des polnischen Ombudsmannes für Versicherungen. Die polnische Schlichtungsstelle leitete diesen Fall zur Prüfung an die litauische Aufsichtsbehörde für Versicherungen weiter. Die Beschwerde wurde im Sinne des Verbrauchers geklärt.

##### *Beispiel 2*

---

<sup>3</sup> Diese Zahl stützt sich auf die Berichte von 32 FIN-NET-Mitgliedern im Jahr 2010.

<sup>4</sup> Diese Zahl stützt sich auf die Berichte von 41 FIN-NET-Mitgliedern im Jahr 2007.

<sup>5</sup> Diese Zahl stützt sich auf die Berichte von 40 FIN-NET-Mitgliedern im Jahr 2008.

<sup>6</sup> Diese Zahl stützt sich auf die Berichte von 38 FIN-NET-Mitgliedern im Jahr 2009.

<sup>7</sup> Diese Zahl stützt sich auf die Berichte von 32 FIN-NET-Mitgliedern im Jahr 2010.

Frau A ist eine italienische Staatsbürgerin und lebt in Italien. Sie spekulierte mit Devisen über die Mailänder Zweigstelle einer britischen Investmentgesellschaft. Bei Überprüfung ihres Kontos stellte sie eines Tages fest, dass in den zurückliegenden drei Tagen eine Reihe von Transaktionen durchgeführt worden war, die sie nicht genehmigt hatte. Frau A legte eine Beschwerde bei der Gesellschaft ein, die jedoch jede Haftung ablehnte. Sie wurde an den britischen Ombudsmann für Finanzdienstleistungen (UK Financial Ombudsman Service) verwiesen und bat um einen Schiedsspruch. Der Ombudsmann entschied, dass die fehlerhaften Transaktionen auf einen Quotierungsfehler zurückzuführen waren und dies in den Verantwortungsbereich der Investmentgesellschaft fiel. Die Gesellschaft wurde aufgefordert, den Schaden in Höhe von 2 300 USD zu erstatten und ferner Schadenersatz in Höhe von 500 USD für den Ärger und die Unannehmlichkeiten der Kundin zu leisten.

### *Beispiel 3*

Herr M wohnt in Italien. Dort wurde er Opfer eines Verkehrsunfalls, an dem ein französischer Staatsbürger beteiligt war, dessen Fahrzeug bei einer französischen Gesellschaft versichert war. Da Herr M keinen Schadenersatz von der französischen Versicherungsgesellschaft erhielt, suchte er Rechtsbeistand bei einem italienischen Juristen. Der italienische Jurist setzte sich mit dem französischen Ombudsmann für Versicherungen in Verbindung. Nachdem der Ombudsmann Kontakt zur Versicherungsgesellschaft aufgenommen hatte, erklärte sich diese bereit, vor Ort ein Gutachten zu erstellen, um den von Herrn M erlittenen Schaden zu bewerten. Im Anschluss an dieses Gutachten erkannte die Gesellschaft die Forderung von Herrn M an und zahlte ihm 2 197,97 EUR als Entschädigung für den Vermögensschaden sowie als Entschädigung für vier Tage, an denen seine Mobilität eingeschränkt war.

### *Beispiel 4*

Frau A, eine slowakische Staatsbürgerin, wandte sich an die Schlichtungsstelle für Finanzdienstleistungen der Tschechischen Republik und forderte die Erstattung einer Gebühr von 107,43 EUR, die ihr aufgrund einer fehlgeschlagenen Geldüberweisung berechnet worden war. Die Beschwerdeführerin begründete ihre Forderung wie folgt: Im Februar 2010 hatte sie über Online-Banking eine grenzübergreifende Überweisung von einem bei der Bank B in der Slowakei eröffneten Konto auf ein Konto bei der Bank A in der Tschechischen Republik vornehmen wollen. Den Angaben von Frau A zufolge ermöglichte das Empfängerkonto keine Gutschrift ausländischer Zahlungen. Dies war der Beschwerdeführerin aber nicht bekannt. Am folgenden Tag wurde die Zahlung zurückgegeben und dem Konto bei der Bank B gutgeschrieben; dabei wurden dem Konto jedoch Gebühren in Höhe von 107,43 EUR belastet. Frau A forderte die Erstattung dieser Summe. Die von der Schlichtungsstelle für Finanzdienstleistungen der Tschechischen Republik durchgeführte Untersuchung ergab, dass Frau A Kunde der ausländischen Bank B mit Sitz in der Slowakei ist. Die Schlichtungsstelle für Finanzdienstleistungen verwies daher die Beschwerdeführerin an den Ombudsmann für Banken der Slowakei, um den Fall zu klären.

### *Beispiel 5*

Frau B wandte sich an die litauische Schlichtungsstelle und erklärte, sie habe über das Unternehmen „MoneyGram“ einen Geldtransfer in das Vereinigte Königreich getätigt. Der Empfänger suchte die „MoneyGram“-Geschäftsstelle im Vereinigten Königreich auf, er erhielt aber nicht die transferierte Summe. Ihm wurde mitgeteilt, dass bereits eine andere Person mit Hilfe seiner Ausweisdaten das Geld in Empfang genommen hatte. Die litauische Schlichtungsstelle empfahl Frau B, sich mit dem britischen Ombudsmann für Finanzdienstleistungen in Verbindung zu setzen.

### *Beispiel 6*

Herr Y wandte sich an die litauische Schlichtungsstelle, um festzustellen, ob ein britisches Finanzinstitut, das ihm einen Verbraucherkredit angeboten hatte, einer rechtmäßigen Geschäftstätigkeit nachging. Die litauische Schlichtungsstelle setzte sich mit dem britischen Ombudsmann für Finanzdienstleistungen in Verbindung und brachte in Erfahrung, dass das oben genannte Finanzinstitut über keine Lizenz für Finanzgeschäfte verfügte. Dem Verbraucher wurde geraten, keinerlei Verträge mit dieser Gesellschaft zu schließen.

### *Beispiel 7*

Herr X hat seinen Wohnsitz in den Niederlanden. Während eines Urlaubsaufenthalts in Griechenland versuchte er vergeblich, 500 EUR an einem Geldautomaten abzuheben. Als er jedoch seine Kontoauszüge überprüfte, stellte der Kontoinhaber fest, dass dem Konto ein Betrag von 500 EUR belastet worden war. Nachdem das Problem nicht mit der Bank gelöst werden konnte, reichte Herr X eine Beschwerde beim Ombudsmann ein. Infolge der Vermittlung des Ombudsmannes erstattete die griechische Bank den Betrag von 500 EUR und veranlasste eine entsprechende Gutschrift.

### *Beispiel 8*

Herr Y, ein litauischer Staatsbürger, hatte in Norwegen gelebt und gearbeitet. Er hatte ein Bankkonto und eine Debitkarte bei einer norwegischen Bank. Nach seiner Rückkehr nach Litauen wurden von der norwegischen Bank Beträge in Rechnung gestellt. Die Angelegenheit wurde zugunsten von Herrn Y geklärt.

### *Beispiel 9*

Bei einem typischen Fall ging es um einen polnischen Staatsbürger, der im Ausland bei einem Autounfall verletzt wurde. Die Probleme bei Fällen dieser Art sind in der Regel vergleichbar: fehlende vollständige Entschädigung und Verzögerungen bei der Leistung des Schadenersatzes. Wenngleich derartige Fälle von der Zweigstelle der Versicherungsgesellschaft in Polen bearbeitet werden sollten, machen polnische Staatsbürger bei grenzübergreifenden Fällen in aller Regel ihre Ansprüche unmittelbar beim Versicherer im jeweiligen Mitgliedstaat geltend und reichen anschließend nach ihrer Rückkehr nach Polen eine Beschwerde beim polnischen Ombudsmann für Versicherungen ein.

### *Beispiel 10*

Die zweite Art von Beschwerden, die häufig beim polnischen Ombudsmann für Versicherungen eingereicht werden, betrifft eine Restschuldversicherung, die von polnischen Banken gekoppelt an einen Hypothekarkredit vertrieben wird. Der Versicherungsvertrag (so genannte Gruppenversicherung) wird von der Bank mit einem Versicherer mit Sitz in einem anderen Mitgliedstaat geschlossen. Der übliche Beschwerdegrund ist die Verweigerung einer Entschädigung aufgrund des vorherigen Gesundheitszustands.

### *Beispiel 11*

Herr X, ein älterer finnischer Staatsbürger mit Wohnsitz in Finnland, war über viele Jahre hinweg Kunde einer Investmentbank mit Sitz in Luxemburg. Im Rahmen eines telefonischen Angebots der Bank wurde ihm eine neuartige (strukturierte) Anleihe verkauft, bei der ein 100%-iger Verlust des Nennwertes zu verzeichnen war. Als ein vom Kunden beauftragter Dritter versuchte, von der Bank Informationen über den Kundenvertrag/das Kundenprofil und die Verkaufsunterlagen zu erhalten, um eine Beschwerde einzureichen, wurde ihm mitgeteilt, dass hierfür eine Servicegebühr anfallen würde. Der finnische Ombudsmann für Finanzdienstleistungen führte ein Gespräch mit dieser Person und empfahl ihr, sich mit dem FIN-NET-Mitglied in Luxemburg in Verbindung zu setzen.

## **Anhang 1**

### **Mitglieder von FIN-NET**

(\* 2010 neu beigetretene Mitglieder – \*\* neu beigetretene Mitglieder Mitte 2011)

#### **Österreich**

- 1 Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

#### **Belgien**

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

#### **Tschechische Republik**

- 4 Finanční arbitr České republiky

#### **Dänemark**

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

#### **Finnland**

- 10 Kuluttajariitalautakunta
- 11 Pankkilautakunta – Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
- 12 Arvopaperilautakunta – Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
- 13 Vakuutuslautakunta – Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

#### **Frankreich**

- 14 Médiateur de Groupement des Entreprises Mutuelles
- 15 Autorité des Marchés Financiers – Service de la Médiation
- 16 Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'assurances
- 17 Le Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)
- 18 Comité de la Médiation Bancaire

## **Deutschland**

- 19 Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank
- 20 Ombudsmann der privaten Banken
- 21 Deutscher Sparkassen- und Giroverband
- 22 Verband der Privaten Bausparkassen e.V. – Kundenbeschwerdestelle
- 23 Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe  
c/o Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken  
und Raiffeisenbanken BVR
- 24 Ombudsmann der öffentlichen Banken
- 25 Schlichtungsstelle der LBS
- 26 Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung
- 27 Versicherungsombudsmann e.V.

## **Griechenland**

- 28 Υπουργείο Ανάπτυξης – Διεύθυνση Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων και  
Αναλογιστικής
- 29 Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.)

## **Ungarn**

- 30 Budapesti Békéltető Testület\*
- 31 Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)\*\*

## **Island**

- 32 Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum
- 33 Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

## **Irland**

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

## **Italien**

- 35 Ombudsman Bancario
- 36 ISVAP – Istituto di Vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo

## **Liechtenstein**

- 37 Bankenombudsmann
- 38 Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten bei der Ausführung von Überweisungen

## **Litauen**

- 39 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos taryba

## **Luxemburg**

- 40 Médiateur en Assurances
- 41 Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

## **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)

## **Polen**

- 45 Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych
- 46 Bankowy Arbitraż Konsumentcki
- 47 Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

## **Portugal**

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

## **Spanien**

- 50 Servicio de Reclamaciones del Banco de España
- 51 Oficina de Atención al Inversor – Dirección de Inversores de la CNMV
- 52 Spanish Complaints Service of the Director General of Insurance and Pension Funds\*

## **Schweden**

53 Allmänna reklamationsnämnden

## **Vereinigtes Königreich**

54 Financial Ombudsman Service