

Schieds- und Schlichtungsstellen

Schiedsstellen von Verbänden und Institutionen

Viele Unternehmensverbände oder andere Institutionen haben Schieds- oder Schlichtungsstellen eingerichtet. Deren Einbeziehung ist immer freiwillig. Ohne Anspruch auf Vollständigkeit werden nachfolgend Schieds- und Schlichtungsstellen für die Themen Finanzen, Versicherungen, Handwerk, Gesundheit, Telekommunikation, Internet und weitere verbraucherrelevante Sachgebiete vorgestellt.

Auto, Reifen

Die **Schiedsstelle des Kraftfahrzeuggewerbes** schlichtet kostenlos bei Differenzen, die sich zum Beispiel aus einem Reparaturauftrag oder einem Gebrauchtwagenkauf ergeben. Voraussetzung ist, dass die Werkstatt Mitglied der Kfz-Innung ist. Der Schiedsspruch ist für die Werkstatt bindend, dem Kunden bleibt der Weg zum Gericht offen. Zuständig ist die Schiedsstelle, in deren Bereich Händler oder Werkstatt ihren Geschäftssitz haben.

Schiedsstellen des Kraftfahrzeuggewerbes			
Innungsbereich	Adresse	Telefon, Fax	URL
Bergstraße	Werner-von-Siemens-Straße 30 64625 Bensheim	Telefon: (06251) 138-0 Telefax: (06251) 138-138	www.kh-bergstrasse.de
Darmstadt	Groß-Gerauer-Weg 55 64295 Darmstadt	Telefon: (06151) 35 12 30 Telefax: (06151) 35 12 31	www.kfz-innung-darmstadt.de
Dieburg und Odenwaldkreis	Alfred-Kehrer-Straße 2 64711 Erbach	Telefon: (06062) 95 95-0 Telefax: (06062) 95 95-95	www.kh-odw.de
Hochtaunus, Frankfurt, Main-Taunus-Kreis, Hanau, Schlüchtern, Gelnhausen (ohne Gebrauchtwagenhandel), Groß-Gerau	Heerstraße 149 60488 Frankfurt	Telefon: (069) 9 76 51 30 Telefax: (069) 76 49 73	www.kfz-innung-ffm.de

Schiedsstellen des Kraftfahrzeuggewerbes			
Innungsbereich	Adresse	Telefon, Fax	URL
Fulda und Hersfeld-Roten- burg	Rabanusstraße 33 36037 Fulda	Telefon: (0661) 9 02 24-0 Telefax: (0661) 9 02 24-20	www.kh-fulda.de
Gelnhausen (nur Ge- brauchtwarenhandel)	Brentanostraße 2-4 63571 Gelnhausen	Telefon: (06051) 92 28-0 Telefax: (06051) 92 28-30	www.kh-gelnhausen.de
Landkreise Gießen, Vogels- berg, Wetterau	Goethestraße 10 35390 Gießen	Telefon: (0641) 9 74 90-0 Telefax: (0641) 9 74 90-60	www.kh-giessen.de
Kassel, Wolfhagen, Waldeck-Frankenberg	Scheidemannplatz 2 34117 Kassel	Telefon: (0561) 7 84 84-85 Telefax: (0561) 7 84 84-80	www.kfz-innung-kassel.de
Limburg-Weilburg	Schiede 32 65549 Limburg	Telefon: (06431) 91 46-0 Telefax: (06431) 91 46-17	www.kh-limburg.de
Marburg, Biedenkopf, Zie- genhain, Melsungen	Umgehungsstraße 1 35043 Marburg	Telefon: (06421) 95 09-0, Telefax: (06421) 95 09-99	www.kfzgewerbe-marburg.de
Offenbach	Markwaldstraße 11 63073 Offenbach	Telefon: (069) 89 30 65 Telefax: (069) 89 47 56	www.kfz-innung-offenbach.de
Wetzlar, Dillenburg	Seibertstraße 4 35576 Wetzlar	Telefon: (06441) 4 25 67 Telefax: (06441) 4 65 42	www.kh-lahn-dill.de
Wiesbaden-Rheingau- Taunus	Rheinstraße 36 65185 Wiesbaden	Telefon: (0611) 37 20 95 Telefax: (0611) 37 20 90	www.kh-net.de/wiesbaden

An die **Schiedsstelle des Bundesverbandes Reifenhandel und Vulkaniseur-Handwerk e. V.** können sich Verbraucher wenden, wenn es um folgende Reklamationen geht: Herstellung und Verkauf von runderneuerten Reifen, Reifenreparaturen oder Reifenservice sowie alle Dienstleistungen, die hiermit in Zusammenhang stehen. Diese Schiedsstelle wird nicht tätig, wenn es um Reklamationen bei Neureifen geht.

Schiedsstelle des Bundesverbandes Reifenhandel und Vulkaniseur-Handwerk e.V.,
 Franz-Lohe-Straße 19, 53129 Bonn, Telefon: (0228) 289 94 70, Telefax: (0228) 289 94 77, www.briv-bonn.de

Banken, Bausparkassen

Bei Auseinandersetzungen mit der Bank oder der Bausparkasse können sich Verbraucher an die Schieds- oder Schlichtungsstelle des jeweiligen Verbandes wenden, beispielsweise bei strittigen Bankentgelten, bei vorzeitigen Darlehensablösungen und fehlerhafter Abrechnung oder auch bei der Kündigung des Girokontos. Welchem Verband das jeweilige Institut angehört, kann man den Vertragsunterlagen entnehmen oder bei dem jeweiligen Geldinstitut erfragen.

Schlichtungsstellen der Banken		
Verband/Schlichtungsstelle	Adresse	URL
Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V., Schlichtungsstelle	Charlottenstr. 47, 10117 Berlin	http://www.sparkassen-finanzgruppe.de/finanzgruppe/verband/schlichtungsstelle/1-ueberblick.php
Bundesverband der Deutschen Volks- und Raiffeisenbanken, Kundenbeschwerdestelle	Schellingstraße 4, 10785 Berlin	www.bvr.de
Bundesverband deutscher Banken, Kundenbeschwerdestelle	Postfach 04 03 07, 10062 Berlin	www.bankenombudsmann.de

Ombudsmann der Öffentlichen Banken, Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands	Postfach 11 02 72, 10832 Berlin	www.voeb.de
Schlichtungsstellen der Banken		
Verband/Schlichtungsstelle	Adresse	URL
Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank, Deutsche Bundesbank	Postfach 11 12 32, 60047 Frankfurt am Main	www.bundesbank.de
Ombudsleute der Privaten Bausparkassen, Verband der Privaten Bausparkassen	Postfach 30 30 79, 10730 Berlin	www.bausparkassen.de
Schlichtungsstelle für die LBS Hessen-Thüringen: Ombudsmann der Öffentlichen Banken	Postfach 11 02 72, 10832 Berlin	www.voeb.de
Ombudsstelle für Investmentfonds des Bundesverband Investment und Asset Management e.V.	Unter den Linden 42, 10117 Berlin	www.infostelle-investmentfonds.de
Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.	Postfach 64 02 22, 10048 Berlin	www.ombudsstelle-gfonds.de

Die **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin)** ist keine klassische Schlichtungsstelle, sondern eine Ordnungsbehörde. Die BaFin beschreibt ihre Aufgabe wie folgt: „Unsere wichtigste Aufgabe ist es, Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute, Versicherungsunternehmen und den Wertpapierhandel zu beaufsichtigen.“ Als Querschnittsaufgabe widmet sich die BaFin auch dem Verbraucherschutz. Die dafür zuständige „Abteilung Q“ beschäftigt sich mit Grundsatzfragen des Verbraucherschut-

zes. Sie bearbeitet auch konkrete Anfragen und Beschwerden zu Banken, Finanzdienstleistern und Versicherungen. Die Grenzen zu konkreter rechtsberatender Bearbeitung von Einzelbeschwerden, die der Gesetzgeber den Verbraucherverbänden zuweist, sind in der Praxis fließend.

Beschwerdestelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Telefon: (0228) 41 08-0, Telefax: (0228) 41 08-1550, www.bafin.de

Bei grenzüberschreitenden Konflikten innerhalb der EU können sich Verbraucher an **FIN-NET** (Netzwerk für außergerichtliche Beschwerden im Finanzdienstleistungssektor) http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_de.htm wenden. Auf europäischer Ebene trägt der Ombudsmann der privaten Banken das von der Europäischen Kommission am 1. Februar 2001 initiierte FIN-NET (Consumer Complaints Network for Financial Services) mit und leitet entsprechende Anfragen dorthin weiter. FIN-NET vernetzt mittlerweile über 40 anerkannte Schlichtungseinrichtungen im Finanzdienstleistungsbereich in der EU.

Bauen

Bei allen Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Architekten, wie zum Beispiel zu Fragen der Bauleitung oder zur Honorarabrechnung, kann die Anrufung des Schlichtungsausschusses bei der **Architekten- und Stadtplanerkammer Hessen** eine Alternative zur Klageerhebung vor dem Zivilgericht sein.

Schlichtungsausschuss der Architekten- und Stadtplanerkammer Hessen

Bierstadter Straße 2, 65189 Wiesbaden, Telefon: (0611) 17 38-0, Telefax: (0611) 17 38-40, www.akh.de

Die Bau-Schlichtungsstelle beim **Verband der baugewerblichen Unternehmen** kann von Verbrauchern, aber auch von juristischen Personen sowie Personenmehrheiten aus dem Kreise der Bauherren, Bauausführenden, Architekten, Bau-Ingenieure und Sonderfachleute bei Streitigkeiten mit dem Baugewerbe angerufen werden. Die Schlichtungsstelle kann nur tätig werden, wenn sie von beiden Parteien mit der Durchführung des Schlichtungsverfahrens beauftragt wird.

Bauschlichtungsstelle beim Verband der baugewerblichen Unternehmen

Emil-von-Behring-Straße 5, 60439 Frankfurt, Telefon: (069) 9 58 09-0, Telefax: (069) 9 58 09-233, www.bau-frankfurt.de.

Gesundheit

Die Schlichtungsstellen der Landesärzte- und Landeszahnärztekammern überprüfen ärztliche Behandlungen auf behauptete Fehler in einem für den Antragsteller kostenlosen Verfahren. Dabei wird untersucht, ob einem Arzt, der der Landesärztekammer oder der Landeszahnärztekammer Hessen angehört, ein Behandlungsfehler in Diagnostik oder Therapie unterlaufen ist, der mit gesundheitlichen Komplikationen eines Patienten verbunden ist. Auch der Frage, ob der Patient vor seiner Behandlung ausreichend aufgeklärt wurde, geht die Gutachterstelle nach.

Gutachter- und Schlichtungsstelle der Landesärztekammer Hessen

Im Vogelsang 3, 60488 Frankfurt, Telefon: (069) 9 76 72-0, Telefax: (069) 9 76 72-178, www.laekh.de

Gutachter- und Schlichtungsstelle der Landeszahnärztekammer Hessen

Rhonestraße 4, 60528 Frankfurt, Telefon: (069) 42 72 75-0, Telefax: (069) 42 72 75-105, www.lzkh.de

Beschwerdestelle Psychotherapie e.V.

Rothschildallee 31, 60389 Frankfurt, Telefon: (069) 55 18 66, Telefax: (069) 15 05 39 64, www.psycho-ffm.de

Handwerk

Die Schlichtungsstellen der **Handwerkskammern** sind zuständig für Streitigkeiten zum Beispiel über die fachgerechte Ausführung, die Höhe der Vergütung sowie für Meinungsverschiedenheiten über die Erfüllung weiterer Vertragspflichten. Sie können von den kammerzugehörigen Handwerkern und von Verbrauchern angerufen werden. Es ist immer die Handwerkskammer zuständig, in deren Bereich der betroffene Handwerker seinen Sitz hat.

Handwerkskammer Kassel, Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden

Scheidemannplatz 2, 34117 Kassel, Telefon: (0561) 78 88-0, Telefax: (0561) 78 88-165, www.hwk-kassel.de

Handwerkskammer Rhein-Main, Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden
Bockenheimer Landstraße 21, 60325 Frankfurt am Main, Telefon: (069) 9 71 72-0, Telefax: (069) 9 71 72-199,
www.hwk-rhein-main.de

Handwerkskammer Wiesbaden, Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden
Bierstädter Straße 45, 65189 Wiesbaden, Telefon: (0611) 1 36-0, Telefax: (0611) 1 36-155, www.hwk-wiesbaden.de

Immobilien

Der Immobilienverband Deutschland IVD hat den Ombudsmann Immobilien als Schlichtungsstelle eingesetzt. Er kann angerufen werden bei Streitigkeiten und Auseinandersetzungen mit Immobilienberatern, Maklern, Verwaltern oder Sachverständigen, vorausgesetzt diese sind Mitglied im Immobilienverband Deutschland und der Streitwert liegt über 3.000 €

Ombudsmann im Immobilienverband Deutschland IVD
Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V.
Littenstraße 10, 10179 Berlin, Telefax: (030) 27 57 26 78, www.ombudsmann-immobilien.net

Reise, Verkehr

Die **Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr** kann bei bundesweiten Auseinandersetzungen mit Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsunternehmen angerufen werden.

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, Telefon: (030) 6 44 99 33-0, Telefax: (030) 6 44 99 33-10, www.soep-online.de

Die **Schlichtungsstelle Nahverkehr Mitte** vermittelt in Auseinandersetzungen zwischen Kunden und den Bus- und Bahnbetrieben des öffentlichen Personenverkehrs (Bus, Straßenbahn, U-Bahn, Eisenbahn) in Hessen, Rheinland-Pfalz und dem Saarland.

Schlichtungsstelle Nahverkehr Mitte e.V.

c/o söp Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr e.V., Fasanenstraße 81, 10623 Berlin,
Telefon: (030) 6 44 99 33-0, Telefax: (030) 6 44 99 33-10, www.schlichtungsstelle-nahverkehr-mitte.de

Die **Reiseschiedsstelle** kann bei Streitigkeiten mit einem Mitgliedsunternehmen angerufen werden, wenn es sich um eine online-gebuchte Reise handelt und es Probleme zum Beispiel bei der Abwicklung der Buchung oder bei der Reisedurchführung gab.

Reiseschiedsstelle

Schenkendorfstraße 1, 65187 Wiesbaden, www.reiseschiedsstelle.de

Der **Fahrgastverband Pro Bahn** unterhält eine Beschwerdestelle. Informationen und Beschwerden von Fahrgästen des öffentlichen Verkehrs (Nah- und Fernverkehr) werden aufgenommen und im Rahmen der Interessensvertretung aufgegriffen.

Kummerkasten beim Fahrgastverband Pro Bahn, Landesverband Hessen e.V.

Postfach 111 416, 60049 Frankfurt, www.pro-bahn-hessen.de

Telekommunikation, Internet, Onlinehandel

An die **Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen** können sich Verbraucher bei Auseinandersetzungen mit Anbietern von Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahn wenden – zum Beispiel bei Belästigung durch unerlaubte Telefonwerbung, nur sehr schleppend bearbeitete Anbieterwechsel von Energieversorgern oder bei der massenhaften Versendung von Spammails.

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Referat 216, Schlichtungsstelle, Postfach 80 01, 53105 Bonn, Telefax: (030) 22 48 05 18, www.bundesnetzagentur.de

Die **Schlichtungsstelle für den Onlinehandel** kann von Verbrauchern angerufen werden, wenn es zum Beispiel Lieferverzögerungen, nicht bearbeitete Reklamationen oder Probleme bei der Durchsetzung des Widerrufsrechtes gibt.

Schlichtungsstelle für den Onlinehandel, www.online-schlichter.de

Versicherungen

Der **Versicherungsombudsmann** kann bei Beschwerden zu Hausrat- und Gebäudeversicherungen ebenso helfen wie bei Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen. Auch die Unfall-, Lebens-, Renten- und Berufsunfähigkeitsversicherungen gehören zu seinem Aufgabenbereich.

Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 08 06 32, 10006 Berlin, www.versicherungsombudsmann.de

Geht es jedoch um Fragen, die die Krankenversicherungen betreffen, ist der **Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung** zuständig.

Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung

Verband der Privaten Krankenversicherer, Postfach 06 02 22, 10052 Berlin, <http://www.pkv-ombudsmann.de>

Sonstige

Das **Europäische Verbraucherzentrum** nimmt Beschwerden zu Anbietern aus dem europäischen Ausland an, unterstützt Verbraucher außergerichtlich und informiert die EU-Kommission über Missstände.

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ)

Andreas-Gayk-Straße 15, 24103 Kiel, Telefon: (0431) 5 90 99-50, Telefax: (0431) 5 90 99-77

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.

Straßburger Str. 8, 77694 Kehl am Rhein, www.verbraucher-schlichter.de

Die **ÖRA-Vergleichsstelle** bietet Streitschlichtung in zivilrechtlichen Angelegenheiten für alle natürlichen und juristischen Personen innerhalb und außerhalb Hamburgs an. Hierzu gehören Mietkonflikte, Baukonflikte, Handwerkerforderungen, Darlehen, Trennungs- und Scheidungsfolgen, Versicherungsstreitigkeiten oder auch Arzthaftungsfälle. In gewissen strafrechtlichen Angelegenheiten übernimmt die ÖRA-Vergleichsstelle Streitschlichtungen, sofern die beschuldigte Person in Hamburg lebt.

ÖRA-Vergleichsstelle

Dammtorstraße 14, 20354 Hamburg
 Telefon (040) 4 28 43-3071, www.hamburg.de/oera

Jeder kann sich bei der **Wettbewerbszentrale** über Wettbewerbsverstöße beschweren – zum Beispiele bei unlauteren Werbemethoden oder wenn beworbene Waren nicht im Handel vorrätig sind.

Wettbewerbszentrale e.V., Beschwerdestelle

Postfach 2555, 61295 Bad Homburg, Telefon (06172) 8 44 22, www.wettbewerbszentrale.de

Bei Auseinandersetzungen mit Textilreinigern hilft die **Schiedsstelle des deutschen Textilreinigerverbandes** weiter. Die Schiedsstelle beurteilt Ober- und Lederbekleidung sowie Heimtextilien wie Tischdecken.

Schiedsstelle für Textilreinigungsreklamationen der Textilreiniger-Innung Hessen, Rheinland-Pfalz und Saarland

c/o Deutscher Textilreinigungs-Verband e. V., In der Raste 12, 53129 Bonn, Telefon: 0228 9173119, Telefax: 0228 9173120,
<http://www.reinigen-lassen.com/schiedsstellen.html>

Die **Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft** kann bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten aus einem bestehenden oder beendeten Mandatsverhältnis angerufen werden, wenn die Angelegenheit noch nicht bei Gericht anhängig ist oder war und der Streitwert den Betrag von 15.000 € nicht übersteigt.

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Neue Grünstraße 17/18, 10179 Berlin, Tel.: (030) 284 44 17-0, Fax: (030) 284 44 17-12,
 E-Mail: schlichtungsstelle@s-d-r.org, www.brak.de

Stand: November 2017. Diese Verbraucherinformation gibt den Stand zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wieder.

Diese Verbraucherinformation wurde im Auftrag des Hessischen Ministeriums für Umwelt, Energie, Landwirtschaft und Verbraucherschutz für das Verbraucherportal der hessischen Landesregierung www.verbraucherfenster.de erstellt.