



EUROPÄISCHE KOMMISSION

Generaldirektion Finanzstabilität, Finanzdienstleistungen und Kapitalmarktunion

REGULIERUNG UND BEAUFSICHTIGUNG DER FINANZINSTITUTE

Finanzdienstleistungen für Privatkunden und Zahlungsverkehr

Brüssel, Dezember 2017

FIN-NET Tätigkeitsbericht

2016



financial dispute resolution network

Commission européenne, 1049 Bruxelles/Europese Commissie, 1049 Brussel – BELGIQUE/BELGIË. Tel.: +32 229-91111.
Büro: SPA2 02/62 – Tel. Durchwahl: + 32 229-88773 – Fax: + 32 229-50750.

http://ec.europa.eu/dgs/finance/index_en.htm

adrian.steiner@ec.europa.eu

1. EINLEITUNG

FIN-NET ist ein die Länder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) (d. h. die EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen) umspannendes Netz nationaler Stellen für die alternative Streitbeilegung (im Folgenden „AS-Stellen“), die für die Beilegung von Streitfällen zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern für Privatkunden, wie Banken, Versicherungen, Investmentfonds oder Zahlungsdienstleister, zuständig sind. FIN-NET wurde 2001 von der Europäischen Kommission ins Leben gerufen. Seither hat die Zahl der Mitglieder stetig zugenommen. Die Arbeit von FIN-NET, die anfangs nur auf der Grundlage einer Empfehlung der Kommission¹ stattfand, fußt seit dem 12. Mai 2016 auf der Richtlinie über alternative Streitbeilegung².

FIN-NET wird auch von außerhalb des EWR unterstützt. So nehmen die Schweiz und die Kanalinseln nach bestem Bemühen als assoziierte FIN-NET-Mitglieder am Netzwerk teil.

Durch die Zusammenarbeit sämtlicher FIN-NET-Stellen soll Verbrauchern ein einfacher Zugang zur außergerichtlichen Streitbeilegung in grenzübergreifenden Fällen geboten werden. Ist ein Verbraucher im Zusammenhang mit einem grenzübergreifend erworbenen Produkt in Streitigkeiten mit einem Finanzdienstleister verwickelt, stellen die FIN-NET-Mitglieder für ihn den Kontakt zur zuständigen AS-Stelle her und geben ihm die erforderlichen Informationen. Die „zuständige Stelle“ ist die geeignete Instanz für die außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten über Finanzdienstleistungen in dem Land, in dem der Dienstleister niedergelassen ist. „Die nächstgelegene Stelle“ ist eine Instanz für die außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten für den jeweiligen Finanzdienstleistungssektor im Land des Wohnsitzes des Verbrauchers.

Das Netzwerk funktioniert wie folgt: Ein Verbraucher setzt sich in seinem Herkunftsland mit einer AS-Stelle in Verbindung. Diese stellt daraufhin fest, welche AS-Stelle im Land des Dienstleisters zuständig ist, und unterrichtet den Verbraucher. Die AS-Stelle des Herkunftslands leitet den Fall sodann an die zuständige Schlichtungsstelle weiter oder bittet den Verbraucher, dies zu tun. Der Verbraucher kann sich auch direkt an die zuständige Stelle wenden. Die zuständige Stelle führt die Untersuchung durch und fasst einen Beschluss oder gibt eine Empfehlung ab.

Jüngste Entwicklungen

Die erste Jahreshälfte 2016 stand noch im Zeichen des Reformprozesses von FIN-NET im Einklang mit der Richtlinie über alternative Streitbeilegung. In der Sitzung vom 22. April stimmten die FIN-NET-Mitglieder einschlägigen Änderungen am Memorandum of Understanding (MoU)³ zu, um die Verfahrensregeln des Netzes an die Qualitätskriterien der Richtlinie über alternative Streitbeilegung anzupassen. Seit dem 12. Mai 2016 ist es nur noch AS-Stellen, die von ihren zuständigen Behörden gemäß Artikel 20 Absatz 2 benannt wurden, erlaubt, FIN-NET beizutreten. Bestehenden

¹ Empfehlung der Kommission 98/257/EG zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten.

² Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten.

³ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/memorandum-of-understanding_en.pdf

Mitgliedern, die noch nicht benannt wurden, wurde eine Übergangszeit von zwei Jahren eingeräumt.

Im Rahmen der neuen Verfahrensregeln des Netzes haben im Jahr 2016 bereits zwei neue AS-Stellen erfolgreich eine FIN-NET-Mitgliedschaft beantragt, nämlich die österreichische „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ und der Bankenombudsmann des Verbandes slowakischer Banken. Vor dem Beitritt des slowakischen Bankenverbands war noch keine slowakische AS-Stelle in FIN-NET vertreten gewesen. Ende 2016 waren in folgenden Mitgliedstaaten noch keine AS-Stellen in FIN-NET vertreten: Bulgarien, Lettland, Rumänien, Slowenien und Zypern. FIN-NET möchte alle AS-Stellen, die in den oben genannten Mitgliedstaaten gemeldet sind, dazu bewegen, dem Netz so rasch wie möglich beizutreten.

Am 15. Februar 2016 hat die Kommission eine neue Plattform geschaffen, die Verbrauchern und Unternehmen helfen soll, Streitigkeiten über einen Online-Kauf online beizulegen. Diese Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform)⁴ bietet eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer der EU, die aus einem inländischen oder grenzübergreifenden Online-Geschäft entstandene Streitigkeiten außergerichtlich beilegen möchten. 2016 sind nur sehr wenige Beschwerden über diese Online-Plattform bei FIN-NET eingegangen, im Laufe von 2017 dürften es jedoch mehr werden.

2016 wurde FIN-NET nicht nur intern umstrukturiert, sondern auch aktiv beworben. Ende 2015 gab die Kommission ein Grünbuch über Finanzdienstleistungen für Privatkunden⁵ heraus, in dem u. a. die Frage aufgeworfen wurde, ob die Steigerung der Bekanntheit von FIN-NET weiterhin Priorität haben sollte. Die öffentliche Konsultation endete am 18. März 2016. Zahlreiche Teilnehmer, darunter viele Privatverbraucher, brachten zum Ausdruck, dass sie sich eine bessere Aufklärung der Verbraucher über mögliche außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren wünschen.

Auch auf der Plenarsitzung im September 2016 in Berlin erhielt FIN-NET wichtige politische Rückendeckung. Im Rahmen der Konferenz sagten zwei Parlamentarische Staatssekretäre des Bundesfinanzministeriums und des Bundesjustizministeriums⁶ FIN-NET die Unterstützung der Bundesregierung zu.

Aus Kostengründen wurde 2016 auf die Verdolmetschung in fünf EU-Amtssprachen (DE, EN, ES, FR und IT) verzichtet. Einzige Arbeitssprache in den Plenarsitzungen ist fortan demnach nur noch Englisch.

Ende 2016 zählte FIN-NET **59 Mitglieder** (nationale AS-Stellen), die in Anhang 1 aufgeführt sind. In einigen Mitgliedstaaten und EWR-Ländern decken die AS-Stellen noch nicht alle Bereiche des Finanzsektors (z. B. Banken, Zahlungsverkehr, Versicherungen, Wertpapiere) ab. Ende 2016 profitierten jedoch schon Verbraucher in 23 Mitgliedstaaten von einer Abdeckung aller Sektoren. Anhang 2 enthält eine Übersicht darüber, welche Bereiche in den 26 EWR-Ländern, in denen FIN-NET Ende 2016 vertreten war, abgedeckt sind.

⁴ Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten.

⁵ Grünbuch über Finanzdienstleistungen für Privatkunden (COM(2015) 630 final).

⁶ Dr. Michael Meister, Parlamentarischer Staatssekretär im Bundesministerium der Finanzen, und Ulrich Kelber, Parlamentarischer Staatssekretär im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Die Kanalinseln traten FIN-NET im Jahr 2015 als Beobachter bei und gelten aufgrund der neuen Verfahrensregeln seit dem 12. Mai 2016 zusammen mit dem Schweizerischen Bankenombudsmann als assoziierte FIN-NET-Mitglieder.⁷

Künftige Herausforderungen

Trotz der seit 2001 unbestreitbar erfolgreichen Bilanz des Netzes leidet FIN-NET nach wie vor unter seiner mangelnden Bekanntheit bei vielen Verbrauchern und Unternehmen. In ihrem im März 2017 vorgelegten Aktionsplan „Finanzdienstleistungen für Verbraucher“⁸ hat die Kommission daher eine Kampagne zur Steigerung der Bekanntheit von FIN-NET angekündigt.

Als Folgemaßnahme dieses Aktionsplans wurde die Internetpräsenz von FIN-NET auf den EU-Webseiten modernisiert und es wurde ein Werbefilm über FIN-NET gedreht. Darüber hinaus ist eine Social-Media-Kampagne geplant. Um diese so wirksam wie möglich zu gestalten, wurden alle AS-Stellen aufgerufen, den Werbefilm und den EU-Link zur FIN-NET-Seite auf ihre nationalen Websites hochzuladen.

FIN-NET wird auch seine geografische Abdeckung verbessern müssen. Daher plant das Netz, alle gemeldeten AS-Stellen zu kontaktieren, die noch nicht Teil von FIN-NET sind, insbesondere in den Mitgliedstaaten, in denen es bislang noch keine FIN-NET-Mitglieder gibt.

2. SITZUNGEN IM JAHR 2016

2.1. Erste Plenarsitzung im Jahr 2016

Die erste Plenarsitzung fand am 22. April 2016 in Brüssel statt.

Die GD FISMA setzte die Mitglieder über den Ausgang der öffentlichen Konsultation über Finanzdienstleistungen für Privatkunden in Kenntnis und kündigte an, bis Juni eine zusammenfassende Übersicht zu veröffentlichen. Der Großteil der Konsultationsteilnehmer sah im Hinblick auf FIN-NET die Notwendigkeit, die Bekanntheit des Netzes weiter zu steigern.

Die GD FISMA hielt ferner einen fachlichen Vortrag zur EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie⁹ ab.

Die Sitzungsteilnehmer diskutierten lebhaft über die vorgeschlagenen Änderungen am Memorandum of Understanding (MoU) von FIN-NET. Die FIN-NET-Mitglieder nutzten die Gelegenheit, um vor der Finalisierung des Dokuments einige abschließende Bemerkungen anzubringen.

Die GD JUST verschaffte den Teilnehmern einen Überblick über die Verordnung über die Online-Streitbeilegung und klärte sie über den Stand der Einrichtung der Online-Plattform auf. Auch wurde angekündigt, eine Kampagne zur Bewerbung der Plattform starten zu wollen.

⁷ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/memorandum-of-understanding_en.pdf

⁸ Aktionsplan „Finanzdienstleistungen für Verbraucher“ (COM(2017) 139 final).

⁹ Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb (Neufassung).

Die GD JUST stellte das harmonisierte EU-Verfahren für die Einreichung von Beschwerden vor. Sie wird die gesammelten Daten in ihren Verbraucherbarometer aufnehmen. Alle FIN-NET-Mitglieder wurden aufgefordert, künftig das harmonisierte Verfahren für die Einreichung von Beschwerden zu verwenden.

Darüber hinaus stieß die GD FISMA eine erste Debatte über die Weiterleitung von Beschwerden an die Europäischen Aufsichtsbehörden mit Blick auf deren Berichte über Verbrauchertrends („Consumer Trends' reports“) an.

2.2. Zweite Plenarsitzung im Jahr 2016

Die zweite Sitzung 2016 fand am 30. September 2016 in Berlin statt und wurde gemeinsam vom deutschen Ombudsmann und den deutschen Schlichtungsstellen ausgerichtet.

Die Plenarsitzung fand unter der Schirmherrschaft von zwei Parlamentarischen Staatssekretären in Anwesenheit des Präsidenten der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) statt.

Die GD FISMA legte eine detailliertere Zusammenfassung der Ergebnisse ihrer öffentlichen Konsultation über Finanzdienstleistungen für Privatkunden vor und kündigte weitere Folgemaßnahmen in Form eines Aktionsplans an, der u. a. die Ausrichtung einer Kampagne zur Steigerung der Bekanntheit von FIN-NET vorsieht.

Die GD FISMA fühlte bei den Mitgliedern vor, wie sie einer Kampagne, etwa einem Werbefilm und Anpassungen an der Website, gegenüberstehen. Das Thema wurde anschließend eingehend erörtert. Die FIN-NET-Mitglieder sprachen sich im Allgemeinen für eine Kampagne zur Steigerung der Bekanntheit des Netzes aus, wiesen aber zugleich auf eine Reihe möglicher damit zusammenhängender Herausforderungen hin.

Anschließend wurden erste Erfahrungen mit der Richtlinie über alternative Streitbeilegung und der Verordnung über Online-Streitbeilegung ausgetauscht.

In Anwesenheit eines Spezialisten für die alternative Streitbeilegung wogen die FIN-NET-Mitglieder ferner die Vor- und Nachteile von Umfragen zur Verbraucherzufriedenheit ab.

Die FIN-NET-Gemeinschaft begrüßte den Beitritt zweier neuer Mitglieder¹⁰ zum Netz. Die Vertreterin des Vereinigten Königreichs schilderte den Mitgliedern, wie ihre Einrichtung mit schutzbedürftigen Verbrauchern umgeht, während der spanische Vertreter eine Debatte über den Umgang der Länder mit umsatzlosen Bankkonten einleitete.

3. ERGEBNISSE DER FIN-NET-TÄTIGKEIT IM JAHR 2016

3.1. Statistik

Jahr	Zahl der von den	Grenzübergreifende Fälle pro Sektor
-------------	-------------------------	--

¹⁰ Österreichische „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ und Bankenombudsmann des Verbandes slowakischer Banken.

	FIN-NET-Mitgliedern insgesamt bearbeiteten grenzübergreifenden Fälle	Banken	Versicherungen	Kapitalanlagen	Sonstige
2016	2571	1202	592	514	160

Eigenen Angaben zufolge bearbeiteten die FIN-NET-Mitglieder im Jahr 2016 knapp 2571 grenzübergreifende Fälle, davon 1202 im Banken-, 592 im Versicherungs- und 514 im Kapitalanlagesektor. 160 Fälle fielen in die Kategorie „Sonstige“. Von den 59 FIN-NET-Mitgliedern nahmen 45¹¹ an der statistischen Erhebung 2016 teil.

Beispiele grenzübergreifender Fälle

Die folgenden drei Fallbeispiele verdeutlichen, wie FIN-NET im Jahr 2016 zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten im Bereich der Finanzdienstleistungen für Privatkunden beigetragen hat.

Fallbeispiel 1:

Ein britischer Staatsbürger hatte eine viertägige Städtereise ins Ausland gebucht. Vor Antritt der Reise hatte er bei einem irischen Versicherungsunternehmen online eine Reiseabbruchsversicherung abgeschlossen. Bei seiner Ankunft am Reisezielort mit seiner Ehefrau musste der Mann aufgrund eines schweren medizinischen Notfalls ins Krankenhaus eingeliefert werden. Er lag drei Tage auf der Intensivstation und wurde am vierten Tag aus dem Krankenhaus entlassen. Seine Ehefrau und er blieben in der Stadt und verbrachten die vierte Nacht in einem Hotel. Nach der Rückkehr forderte das Ehepaar das Versicherungsunternehmen zur Rückerstattung auf. Dieses erklärte sich bereit, die Krankenhausrechnungen zu erstatten, nicht jedoch die Kosten des Urlaubs, und führte als Begründung an, dass die Städtereise nicht abgebrochen wurde und daher nicht unter die Definition von „Curtilment“ (Reiseabbruch) fallen würde.¹² Bei der

¹¹ Da sich die Zahl der meldenden Stellen über die Jahre verändert, ist es nicht möglich, eine kohärente und vergleichbare Zeitreihe zu erstellen.

¹² „Cancellation, Curtilment and Rearrangement Costs (Reiserücktritt, Reiseabbruch und Mehrkosten): costs for unused travel and/or accommodation which the Person(s) Insured has paid or is contracted to pay and which cannot be recovered from any other source (Kosten für entgangene Reise- und/oder Unterkunftsleistungen, deren Zahlung durch den bzw. die Versicherten erfolgt ist bzw. vertraglich zu erfolgen hat, und die nicht von einer anderen Quelle eingefordert werden können). Curtilment and Rearrangement Costs include reasonable additional travel and accommodation expenses provided that (Die Kosten des Reiseabbruchs und die Mehrkosten schließen auch maßvolle zusätzliche Reise- und Unterkunftsausgaben ein, sofern):

a) such travel is of a standard no greater than the class of transport on the outbound journey (die Reiseklasse nicht höher ist als die für die Hinreise genutzte Klasse); and (und)

b) the standard of accommodation is not superior to that of the Trip (die Unterkunftsklasse nicht höher ist als die während der Reise genutzte Unterkunft).“

Beschwerde vermittelte die *irische Ombudsstelle für Finanzdienstleistungen*, die sich zwecks Einigung mit dem britischen Staatsbürger und dem Versicherungsunternehmen in Verbindung setzte. Die Ombudsstelle bat das Versicherungsunternehmen zu prüfen, ob die Städtereise aus technischer Sicht nicht doch abgebrochen wurde, da der britische Staatsbürger nicht wie geplant über seine Reisezeit verfügen konnte (er konnte nicht die Stadt erkunden, sondern lag im Krankenhaus). Das Versicherungsunternehmen änderte daraufhin seinen Standpunkt und stimmte zu, die Kosten für die ersten drei Tage zurückzuerstatten (am vierten Tag checkte der Mann in ein Hotel ein und konnte somit über seine Reisezeit verfügen). Der Brite ging auf das Angebot des Versicherungsunternehmens ein, sodass die Streitigkeit außergerichtlich beigelegt werden konnte.

Fallbeispiel 2:

Eine deutsche Verbraucherin setzte sich direkt mit der *britischen Ombudsstelle für Finanzangelegenheiten* in Verbindung, um sich über ihr Kontokorrentkonto bei einer britischen Bank zu beschweren. Die Verbraucherin zeigte sich verärgert darüber, dass sie keinen Zugangscodes für das Telefon-Banking erhalten hatte und deshalb nicht in der Lage war, ihren Verwandten in Kanada vor einer weiteren Verschlechterung des Wechselkurses Geld zu überweisen. Nachdem die Ombudsstelle die Bank kontaktiert hatte, teilte diese der deutschen Staatsbürgerin den Zugangscodes mit und entschädigte sie für die durch die Verzögerung entstandenen Unannehmlichkeiten.

Fallbeispiel 3:

Eine griechische Staatsbürgerin, die im Vereinigten Königreich lebt, hatte in einer Shopping-Mall in London versucht, an einem Geldautomaten Geld mit ihrer griechischen Debit-Karte abzuheben. Obwohl der Geldautomat kein Geld herausgab, wurde der Geldbetrag von ihrem Konto abgebogen. In einem ersten Schritt hatte sich die Frau an die britische Ombudsstelle für Finanzdienstleistungen gewendet und wurde anschließend an den *griechischen Ombudsmann für Banken und Anlagedienste (H.O.B.I.S.)* verwiesen. Nach Aktivwerden des H.O.B.I.S. erstattete die Bank der Kundin den gesamten Betrag zurück auf ihr Bankkonto.

ANHANG 1 — FIN-NET-MITGLIEDER

FIN-NET-Mitglieder

(* neue Mitglieder, die 2016 beigetreten sind,
in protokollarischer Reihenfolge)

Belgien

- 1 Ombudsman des Assurances/Ombudsman van de Verzekeringen
Versicherungsombudsmann
- 2 Ombudsfin

Tschechische Republik

- 3 Finanční arbitř České republiky
Schlichtungsstelle für Finanzdienstleistungen der Tschechischen Republik

Dänemark

- 4 Pengeinstitutankenævnet
Dänische Beschwerdestelle für Bankdienstleistungen
- 5 Realkreditankenævnet
Dänische Beschwerdestelle für Hypothekarkredite
- 6 Ankenævnet for Forsikring
Dänische Beschwerdestelle für das Versicherungswesen
- 7 Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber
Beschwerdestelle der dänischen Wertpapier- und Maklerunternehmen
- 8 Ankenævnet for Investeringsfonde
Dänische Beschwerdestelle für Investmentfonds

Deutschland

- 9 Ombudsstelle für Investmentfonds
- 10 Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
- 11 Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank
- 12 Ombudsmann der privaten Banken
- 13 Deutscher Sparkassen- und Giroverband (DSGV)
- 14 Verband der Privaten Bausparkassen e.V. – Schlichtungsstelle Bausparen
- 15 Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe (BVR)
- 16 Ombudsmann der öffentlichen Banken Deutschlands (VÖB)
- 17 Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung
- 18 Versicherungsombudsmann e.V.

19 Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V.

Estland

20 Tarbijavaidluste Komisjon
Kommission für Verbraucherbeschwerden

Irland

21 Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais
Ombudsstelle für Finanzdienstleistungen

Griechenland

22 Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.)
Griechischer Ombudsmann für Banken und Anlagedienste (H.O.B.I.S.)

Spanien

23 Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (Banco de España)
Abteilung für Marktverhalten und Streitsachen (spanische Zentralbank)

24 Oficina de Atención al Inversor - Dirección de Inversores de la CNMV
Amt für Investorenunterstützung – Anlegerabteilung der Regulierungsbehörde für den Finanzmarkt CNMV

25 Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)
Beschwerdedienst der Generaldirektion Versicherungen und Pensionsfonds

Frankreich

26 Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)
Mediator der Finanzmarktbehörde AMF

27 Le Médiateur de l'Assurance
Versicherungsmediator

28 Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)
Mediator der französischen Vereinigung der Finanzunternehmen (ASF)

Kroatien

29 Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje
Schlichtungszentrum des kroatischen Versicherungsbüros

30 Centar za mirenje pri Hrvatskoj Gospodarskoj Komori
Schlichtungszentrum der kroatischen Wirtschaftskammer

Island

31 Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum
Versicherungsbeschwerdestelle

- 32 Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki
Beschwerdestelle für Geschäfte mit Finanzunternehmen

Italien

- 33 Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
Banken- und Finanzombudsmann (ABF)
- 34 Conciliatore Bancario Finanziario
Bankenombudsmann
- 35 Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)
Aufsichtsorgan für Versicherungen (IVASS)

Liechtenstein

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

Litauen

- 38 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos taryba/Lietuvos bankas
Staatliche Verbraucherschutzbehörde / Litauische Zentralbank

Luxemburg

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

Ungarn

- 41 Budapesti Békéltető Testület
Schlichtungsstelle Budapest
- 42 Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)
Finanzschlichtungsstelle

Malta

- 43 ‘Manager’ Għall-Ilmenti tal-Konsumatur, Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta’ Malta
Beauftragter für Verbraucherbeschwerden, Finanzdienstleistungsbehörde Malta

Niederlande

- 44 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Beschwerdestelle für Finanzdienstleistungen (Kifid)

Norwegen

- 45 Finansklagenemnda (FinKN)
Norwegische Beschwerdestelle für Finanzdienstleistungen

Österreich

- 46 Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft
- 47 *Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (*)*

Polen

- 48 Rzecznik Finansowy
Finanzombudsmann
- 49 Bankowy Arbitraz Konsumentki (Związek Banków Polskich)
Bankenombudsmann (Verband polnischer Banken)
- 50 Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
Schiedsgerichtshof der polnischen Finanzaufsichtsbehörde

Portugal

- 51 Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
Schlichtungszentrum für verbraucherrechtliche Streitigkeiten Lissabon
- 52 Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)
Portugiesische Kommission für den Wertpapiermarkt (CMVM)

Slowakei

- 53 Bankový ombudsman Slovenskej bankovej asociácie (SBA) (*)
Bankenombudsmann des Verbands slowakischer Banken (SBA)

Finnland

- 54 Kuluttajariitalautakunta
Behörde für verbraucherrechtliche Streitigkeiten
- 55 Pankkilautakunta – secretariat c/o Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
Finnische Bankbeschwerdestelle, c/o Büro des Finnischen Ombudsmanns für Finanzangelegenheiten

56 Arvopaperilautakunta – secretariat c/o Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
*Finnische Beschwerdestelle für Wertpapiere, c/o Büro des Finnischen
Ombudsmanns für Finanzangelegenheiten*

57 Vakuutuslautakunta – secretariat c/o Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
*Finnische Versicherungsbeschwerdestelle, c/o Büro des Finnischen
Ombudsmanns für Finanzangelegenheiten*

Schweden

58 Allmänna reklamationsnämnden (ARN)
Nationale Verbraucherbeschwerdestelle

Vereinigtes Königreich

59 Financial Ombudsman Service
Ombudsstelle für Finanzangelegenheiten

Anhang 2 — Von den FIN-NET-Mitgliedern abgedeckte Finanzsektoren

Land	Banken	Zahlungsverkehr	Versicherungen	Kapitalanlagen
Österreich	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Belgien	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Bulgarien				
Tschechische Republik	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET(*)	FIN-NET
Zypern				
Dänemark	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Estland	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Finnland	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Frankreich	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Kroatien	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Deutschland	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Griechenland	FIN-NET	FIN-NET		FIN-NET
Ungarn	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Island	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Irland	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Italien	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Lettland				
Liechtenstein	FIN-NET	FIN-NET		FIN-NET
Litauen	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Luxemburg	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
Polen	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Portugal	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET	FIN-NET
Rumänien				
Slowenien				
Slowakei	FIN-NET	FIN-NET		FIN-NET
Spanien	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

(*) nur Lebensversicherung