

# Eingänge und Erledigungen bei den Verbraucherstreitbelegungsstellen 2019

Zusammenstellung der von den Stellen im Internet veröffentlichten Angaben (Stand 14.8.2020)

**Bitte beachten:** Die Zusammenstellung kann nur einen ungefähren Eindruck von der Tätigkeit der VS-Stellen vermitteln, denn die Angaben in den Jahresberichten sind unvollständig, die Daten werden bei den einzelnen Stellen auch nicht nach einheitlichen Vorgaben erfasst. Unterschiede gibt es bereits bei den Verfahrensweisen. Die Veränderungen gegenüber dem Vorjahr beruhen z.T. auf äußeren Einflüsse (z.B. Insolvenzen, Rechtsprechungsänderungen, Streikmaßnahmen). Bei den Anträgen sind die Eingangszahlen, bei den anderen Spalten die Erledigungszahlen angegeben.

| Stelle  | Anträge<br><i>(in Klammern<br/>Vorjahr)</i> | Ableh-<br>nungen | Schlichtungs-<br>vorschläge | Annahme | Einigung<br>außerh. d.<br>Verfahrens | Rücknahme /<br>keine Teiln.-<br>Bereitsch. |
|---|---|------------------|-----------------------------|---------|--------------------------------------|--|
| <b>Allg. Verbraucherschlichtungsstellen</b>                             |   |                  |                             |         |                                      |  |
| Zentrum für Schlichtung Kehl  | 2.046 (2.125)                               | 372              | *                           | *       | *                                    | 1.313                                      |
| Anwaltl. Verbraucherschl.-St. NRW                                       | 62 (5)                                      | 48               | 1                           | 1       | 4                                    | 9  |
| Außergerichtl. Streitbelegungsstelle<br>für Verbraucher und Unternehmer | 201 (33)                                    | 2                | *                           | *       | *                                    | 79   |
| <b>Spez. Verbraucherschlichtungsstellen</b>                             |   |                  |                             |         |                                      |  |
| Bundesrechtsanwaltskammer   | 1.002 (1.018)                               | 455              | 470                         | 204     | 116                                  | 98   |
| BaFin   | 162 (194)                                   | 59               | *                           | *       | *                                    | *  |
| Bundesbank  | 267 (273)                                   | 108              | *                           | 10      | 104                                  | *  |
| Volks- und Raiffeisenbanken   | 1.165 (1.173)                               | 165              | *                           | 130     | *                                    | *  |
| Sparkassen- u. Giroverband  | 2.603 (1.606)                               | 68               | 932                         | 300     | 290                                  | 484  |
| Sparkassen Baden-Württemberg  | 278 (217)                                   | 106              | 30                          | 28      | 39                                   | 14   |
| Öffentl. Banken   | 445 (509)                                   | 49               | 172                         | 40      | 109                                  | 73   |
| Private Banken  | 3.757 (4.202)                               | 1.171            | 1.605                       | 337     | 1.204                                | 254  |
| Sachwerte u. Investmentvermögen   | 79 (210)                                    | 156              | 3                           | 3       | 1                                    | 1  |
| Investmentfonds   | 56 (66)                                     | 17               | 19                          | 5       | 19                                   | 1  |
| Private Bausparkassen   | 869 (1.087)                                 | 140              | 516                         | 165     | 126                                  | 111  |
| Verb. unabh. Vermögensverwalter   | 9   | 2                | 1                           | 0       | 0                                    | 2  |
| Energie   | 6.826 (7.491)                               | 430 <sup>1</sup> | 227                         | *       | 1.566                                | 303 <sup>1</sup>                           |
| Öffentl. Personenverkehr (söp)  | 26.029 (32.238)                             | 3.644            | *                           | *       | *                                    | *  |
| Nahverkehr (SNUB)   | 278 (273)                                   | 145              | 103                         | 49      | *                                    | 4  |
| Nahverkehr NRW  | 2.849 (3.048)                               | *                | 734                         | *       | *                                    | *  |
| Luftverkehr (BfJ)   | 2.619 (2.387)                               | 171              | 983                         | 108     | *                                    | *  |
| Post  | 1.453 (1.092)                               | 250              | *                           | 137     | 261                                  | 631  |
| Telekommunikation   | 1.695 (1.828)                               | 480              | 555                         | 550     | 74                                   | 570  |
| Versicherungsombudsmann   | 17.528 (18.956)                             | 3.690            | 7.284 <sup>2</sup>          | *       | 777                                  | 1.166                                      |
| Private Krankenversicherung   | 5.953 (7.348)                               | 951              | 1.731                       | 352     | *                                    | 343  |
| Versich.-, Anlage-, Kreditvermittlung                                   | 23 (7)                                      | 10               | 1                           | *       | *                                    | 7  |
| Immobilien, Hausbau   | 100 (38)                                    | 43               | 2                           | 0       | *                                    | *  |

\* Aus den vorliegenden Berichten nicht zu ermitteln

<sup>1</sup> Ohne Verfahren, die wegen Insolvenz des Unternehmens nicht bearbeitet werden konnten (ca. 4.300)

<sup>2</sup> Entscheidungen und Empfehlungen bei Beschwerden gegen Unternehmen (ohne Vermittlerbeschwerden)