

LIECHTENSTEINISCHE SCHLICHTUNGSSTELLE
IM FINANZDIENSTLEISTUNGSBEREICH

Dr. Peter Wolff
Rechtsanwalt
als Schlichtungsperson

Mitteldorf 1
9490 Vaduz
Liechtenstein

Tel. +423 238 10 30
Fax +423 238 10 31
info@schlichtungsstelle.li

Regierung des Fürstentums Liechtenstein
Ministerium für Präsidiales und Finanzen
Herrn Regierungschef Adrian Hasler
Regierungsgebäude
Peter-Kaiser-Platz 1
9490 Vaduz

Vaduz, 15. Januar 2019 PW/ik

Jahresbericht 2018

Sehr geehrter Herr Regierungschef

Gemäss Artikel 9 der Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung FSV und gemäss Artikel 8 des Alternative Streitbeilegungsgesetzes AStG berichte ich hiermit über meine Tätigkeit als von der Regierung bestellte Schlichtungsperson im Jahr 2018. Vorweg möchte ich darauf hinweisen, dass seit Inkrafttreten des AStG am 01.07.2017 der Grossteil der von der Schlichtungsstelle zu behandelnden Fälle auf Beschwerdeführer mit Wohnsitz in einem Mitgliedsstaat des EWR zurückgeht. Daneben gibt es aber auch noch Beschwerdefälle aus der Schweiz oder aus Übersee, die nur gemäss Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung FSV behandelt werden können. Nachdem seit 23.01.2018 für das Verfahren gemäss AStG eine von der Regierung genehmigte Verfahrensordnung vorliegt, sind die Spezialitäten dieses Verfahrens den betroffenen Beschwerdeführern problemlos zu erläutern. Auch der in dieser Verfahrensordnung vorgesehene Kostenbeitrag der beschwerdeführenden Konsumenten in der Höhe von CHF 50,00 wird problemlos akzeptiert. In den nachstehenden Punkten werden jeweils beide Arten von Beschwerdefällen gemeinsam behandelt.

1. Per 01.01.2018 übernahm ich drei bereits anhängige Beschwerdefälle, die im Jahr 2017 eingeleitet wurden.

Im Jahr 2018 kamen dann 14 neue Beschwerdefälle dazu, die zur Einleitung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens führten. Neben diesen 14 neuen Fällen gab es im Jahr 2018 eine ganze Reihe weiterer vorgesehener Schlichtungsfälle, die jedoch aufgrund der Ablehnung seitens der betroffenen Finanzdienstleistungsunternehmen nicht durchgeführt werden konnten. Es fällt dabei auf, dass die etwas andere Verfahrensregelung bei AStG-Verfahren, wonach ein Schlichtungsverfahren nur stattfindet, wenn das betroffene Unternehmen seine Teilnahme an so einem Verfahren erklärt, dazu führt, dass relativ

zahlreiche betroffene Finanzdienstleistungsunternehmen - vor allem Treuhandgesellschaften - wegen eines ihnen unangenehm erscheinenden Beschwerdefalles gar nicht im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens konkret auf die geltend gemachten Beschwerdegründe eingehen wollen.

2. Von den behandelten 17 Beschwerdefällen waren in acht Fällen acht verschiedene Treuhandgesellschaften, in fünf Fällen fünf verschiedene Versicherungsunternehmen und in vier Fällen vier verschiedene Banken betroffen. Beschwerden gegen andere Arten von Finanzdienstleistern gab es nicht.

Es handelte sich dabei um eine grosse Anzahl verschiedener Beschwerdegründe, wobei vor allem die Höhe gestellter Rechnungen sowie die Art geltend gemachter Gebühren beanstandet wurde, aber auch Auskunftserteilung, Herausgabe von Unterlagen, Belastung von Negativzinsen, Rückerstattung von Versicherungsprämien und eingetretene Anlageverluste Beschwerdethemen waren.

3. Die Höhe der in diesen Beschwerdefällen geltend gemachten Schadensbeträge bewegte sich zwischen CHF 187,25 und ca. CHF 800.000,00.
4. Von den behandelten 17 Beschwerdefällen konnten 14 Fälle erledigt werden, und zwar acht in Form einer aussergerichtlichen Schlichtung, während vier Verfahren nach dem Scheitern der Schlichtungsbemühungen wieder eingestellt werden mussten und fünf Beschwerdefälle aus dem Jahr 2018 noch anhängig sind.

Bei diesen fünf noch anhängigen Verfahren handelt es sich in drei Fällen um Treuhandgesellschaften und ausserdem in einem Fall um eine Bank und in einem Fall um ein Versicherungsunternehmen.

5. Die Erledigung von 12 Schlichtungsfällen erfolgte in Zeiträumen zwischen zwei Wochen und 22 Monaten (in einem Fall, der noch aus 2017 stammte).
6. Von den 17 Beschwerdeführern hatten fünf ihren Wohnsitz in Deutschland, zwei in Österreich, zwei in Frankreich und je einer in Liechtenstein, Italien und Polen und somit 12 in einem EWR-Staat, während drei Beschwerdeführer ihren Wohnsitz in der Schweiz und je einer in Bangladesch und Brasilien hatten und somit fünf Beschwerdeführer von Ländern ausserhalb des EWR stammten.
7. Von den 17 Schlichtungsfällen betrafen acht Treuhandgesellschaften, fünf Unternehmen aus der Versicherungsbranche und vier Banken. Die Anzahl der Beschwerdefälle hat daher gesamthaft etwas abgenommen, obwohl in diesen 17 Fällen einige höchst umfangreicher Art waren. Erstmals waren Beschwerden von Konsumenten zu behandeln, die Beschwerdegründe gegen Finanzdienstleistungsunternehmen aus der Versicherungsbranche geltend machten, die erst seit dem Inkrafttreten des AStG Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sein können, da solche Finanzdienstleistungsunternehmen in der FSV nicht erwähnt werden und daher vor dem 01.07.2017 nicht als Schlichtungsfall behandelt werden konnten. Auch jetzt ist die Behandlung einer solchen Beschwerdeangelegenheit betreffend Versicherungen nur in AStG-Fällen, also nur betreffend Konsumenten aus einem EWR-Staat möglich.
8. Wie bereits einleitend erwähnt, gab es im Jahre 2018 besonders häufig Fälle, in denen sich Beschwerdeführer an die Schlichtungsstelle wandten, dann jedoch kein Schlichtungsverfahren durchgeführt werden konnte, da der betroffene Fi-

nanzdienstleistungsunternehmer dazu nicht bereit war. Zusätzlich gab es auch noch sehr viele Fälle, in denen von der Schlichtungsstelle Auskünfte bis hin zu rechtlichen Interpretationen verlangt wurden, ohne dass dies zu einem Schlichtungsverfahren führte.

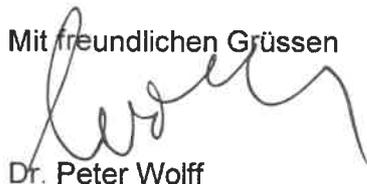
9. Die Schlichtungsperson musste in keinem Fall eine persönliche Befangenheit erklären oder Experten beiziehen.

Vereinzelt musste aber wiederum darauf hingewiesen werden, dass Anliegen von Beschwerdeführern betreffend Einleitung eines Schlichtungsverfahrens nicht akzeptiert werden können, da bereits gerichtliche Verfahren anhängig waren.

10. Hinsichtlich der Kostenregelung für AStG-Verfahren kann festgestellt werden, dass die Kostenregelung in der von der Regierung genehmigten Verfahrensordnung nicht beanstandet wurde. Es kam jedoch in einem Fall vor, dass die Übernahme von Kosten durch ein beanstandetes Unternehmen abgelehnt wurde, da es bei Beginn des Verfahrens keine ausdrückliche Einladung im Sinne der Verfahrensordnung gab, binnen einer Frist von mindestens zwei Wochen die Teilnahme des Unternehmens am Schlichtungsverfahren zu erklären. Die Beachtung dieses Punktes der Verfahrensordnung wird daher in Zukunft wichtig sein, obwohl sie die Gefahr mit sich bringt, dass es vermehrt Unternehmen geben könnte, die diese Art der Einladung als Möglichkeit wahrnehmen, die Teilnahme am Verfahren von Vorneherein abzulehnen und sich damit Kosten und eine ansonsten möglicherweise naheliegende Entschädigung des beanstandeten Konsumenten zu ersparen.

Ich möchte daher die Fürstliche Regierung ersuchen, den vorliegenden Jahresbericht 2018 zur Kenntnis zu nehmen.

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Peter Wolff