

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, 22. Januar 2020 PW/ik

## **Jahresbericht 2019**

Sehr geehrter Herr Regierungschef

Gemäss Artikel 9 der Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung FSV und gemäss Artikel 8 des Alternative Streitbeilegungsgesetzes AStG berichte ich über meine Tätigkeit als von der Regierung bestellte Schlichtungsperson im Jahr 2019.

Wie bereits im letzten Jahr 2018 ging der Grossteil der von der Schlichtungsstelle zu behandelnden Fälle auf Beschwerdeführer mit Wohnsitz in einem Mitgliedsstaat des EWR zurück, nämlich 26 von insgesamt 38 Beschwerdefällen. Daneben gab es auch noch 12 Beschwerdeführer aus anderen Staaten (nämlich Schweiz, Venezuela, Südafrika und Libanon), die gemäss FSV-Inhalt zu behandeln waren. Zu den einzelnen Beschwerdefällen kann folgendes ausgeführt werden:

1. Per 01.01.2019 übernahm die Schlichtungsstelle fünf bereits anhängige Beschwerdefälle von Konsumenten aus einem EWR-Staat, die daher gemäss AStG zu behandeln waren.

Dazu gab es noch 21 neue Fälle aus EWR-Staaten und 12 neue Fälle aus Staaten ausserhalb des EWR, so dass 38 Fälle behandelt werden mussten.

Zu diesen 38 Fällen zählen auch diejenigen Beschwerdefälle, die von den Konsumenten zwar ordnungsgemäss bei der Schlichtungsstelle eingebracht wurden und deren Sachverhalt von mir abgeklärt wurde, die dann

jedoch nicht zu einem Schlichtungsversuch führten, da die betroffenen Unternehmen ein Einlassen auf ein Schlichtungsverfahren ablehnten. Dies waren 10 Fälle, die gemäss AStG mit dazugehöriger Verfahrensordnung behandelt werden mussten. Die Verfahrensordnung für AStG sieht nämlich in Punkt 6.1. vor, dass das betroffene Unternehmen anfangs einzuladen ist, binnen einer Frist von mindestens zwei Wochen seine Teilnahme am Verfahren zu erklären. Dies ist eine Regelung, die viele Unternehmen geradezu einlädt, es sich zuerst zu überlegen, ob sie an einem Schlichtungsverfahren überhaupt teilnehmen wollen.

Es kam auch in sieben Fällen gemäss FSV dazu, dass das betroffene Finanzdienstleistungsunternehmen bereits zu Beginn des Schlichtungsverfahrens erklärte, daran nicht teilnehmen zu wollen. In der FSV ist zwar keine so ausdrückliche Einladung enthalten, wie in Ziffer 6.1. der Verfahrensordnung für AStG-Verfahren, jedoch haben die betroffenen Finanzdienstleistungsunternehmen auch in Verfahren, die sich nach der FSV richten, die Möglichkeit, eine Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren abzulehnen.

2. Von den behandelten 38 Beschwerdefällen waren in 12 Fällen 6 verschiedene Banken betroffen, in 18 Fällen 10 verschiedene Treuhandgesellschaften und in 8 Fällen 3 verschiedene Versicherungsunternehmen. Andere Finanzdienstleistungsunternehmen waren von an die Schlichtungsstelle gerichteten Beschwerden nicht betroffen.

Die Beschwerdegründe sind dabei von ähnlicher Art wie im letzten Jahr und im Wesentlichen auch in früheren Jahren, nämlich Höhe von in Rechnung gestellten Honoraren, belastete Gebühren, erlittene Verluste bei Vermögensanlagen, Zusicherung der Versicherungsdeckung bei verschiedenen Schadenfällen, Auskünfte und Herausgabe von Unterlagen.

3. Die Höhe der in diesen Beschwerdefällen geltend gemachten Schadensbeträge bewegte sich wieder zwischen geringfügigen Beträgen und maximal EUR 700.000,00.
4. Von den eingegangenen 38 Beschwerdefällen konnten nur 21 zu einem vollständigen Schlichtungsverfahren führen, während 17 - wie bereits erwähnt - durch ablehnende Haltung des betroffenen Finanzdienstleistungsunternehmens ohne Schlichtungsvorschlag wieder beendet werden mussten.

In den 21 in voller Länge behandelten Schlichtungsverfahren konnten 7 Fälle geschlichtet werden, während die Schlichtungsvorschläge der Schlichtungsstelle in 6 Fällen nicht von beiden Seiten akzeptiert wurden und 8 Fälle nach wie vor nachhängig sind.

Von diesen 8 noch anhängigen Verfahren handelt es sich in 5 Fällen um Treuhandgesellschaften, in 2 Fällen um Banken und in einem Fall um eine Versicherung.

5. Die Erledigung von Schlichtungsfällen erfolgt in Ausnahmefällen innert weniger Wochen (und somit innert der gewünschten Erledigungsfrist von 90 Tagen), während diese Beschwerdefälle in Einzelfällen auch zwei Jahre dauern können, wie z.B. einer der noch anhängigen Beschwerdefälle, der aus dem Jahre 2018 stammt und dessen lange Dauer ausschliesslich daher kommt, da sowohl die Konsumentin als auch das Unternehmen mit der Beantwortung einzelner Anfragen oder Herausgabe bestimmter Unterlagen sich monatelang Zeit lassen.
6. Von den 38 Beschwerdeführern hatten 16 ihren Wohnsitz in Deutschland, 9 in der Schweiz und je 2 in Österreich, Liechtenstein und Ungarn, während die anderen Beschwerdeführer aus 7 verschiedenen Staaten (nämlich Venezuela, Südafrika, Polen, Vereinigtes Königreich, Finnland, Libanon und Frankreich) stammen.
7. Berücksichtigt man, dass die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens bei 17 von insgesamt 33 neu im Jahr 2019 eingetroffenen Beschwerdefällen seitens des Finanzdienstleistungsunternehmens abgelehnt wurde, dann wird ersichtlich, dass ein erheblicher Teil der gegen Treuhandgesellschaften und Banken gerichteten Beschwerdefälle von diesen Unternehmen nicht als Schlichtungsfall akzeptiert wird. Aus den Begründungen für die jeweilige Ablehnung ergibt sich, dass Finanzdienstleistungsunternehmer, die nichts mit einem Schlichtungsverfahren zu tun haben wollen, entweder der Meinung sind, dass der entsprechende Sachverhalt und die Argumente beider Seiten bereits in der Vorkorrespondenz zwischen den Parteien genügend behandelt worden seien, so dass ihnen ein Schlichtungsverfahren nicht mehr zweckmässig erscheint, da sie nicht bereit seien, von ihrer Position irgendwie abzurücken. Bei einigen dieser Ablehnungsfälle gewinnt man den Eindruck, dass es sich um Themen von Meinungsverschiedenheiten handelt, die die betroffenen Finanzdienstleistungsunternehmer gar nicht detailliert aufbereitet und im Rahmen eines Schlichtungsvorschlages beurteilt sehen wollen.
8. Zu erwähnen ist noch, dass es bisher keinen einzigen Fall von Beschwerden über Versicherungsvertreiber im Sinne von LGBl. 2018 Nr. 71 im Rahmen eines AStG-Schlichtungsfalles gab, wie dies während des Jahres 2019 schon möglich gewesen wäre.
9. Die Schlichtungsperson musste in keinem Fall eine persönliche Befangenheit erklären oder Experten beiziehen.
10. Es gab nur einen Fall eines amerikanischen Beschwerdeführers, der die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens in Liechtenstein wünschte, was von der Schlichtungsstelle abgelehnt werden musste, da sein umfangreiches Vorbringen keinerlei Sachverhaltselemente enthielt, die die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ermöglicht hätten. Dieser Beschwerdeführer hat sich zwischenzeitlich mit einer Beschwerde gegen die Schlichtungsstelle an die Fürstliche Regierung gewandt, so dass die Regierung selbst Gelegenheit haben wird, sich mit dem umfangreichen Vorbringen dieses Beschwerdeführers zu befassen.

11. Die Schlichtungsstelle hat am 05.12.2019 auftragsgemäss zur Vernehmlassung betreffend ein vorgesehenes Hypothekar- und Immobilienkreditgesetz Stellung genommen und am 17.12.2019 der Fürstlichen Regierung einen konkreten Vorschlag zur Ergänzung des vorgesehenen Artikels 45 der Vernehmlassungsvorlage unterbreitet.
12. Abschliessend sei darauf hingewiesen, dass die Einrichtung und die Tätigkeit der Schlichtungsstelle als durchaus sinnvoll und erfolgreich angesehen werden kann. Es muss dazu allerdings erwähnt werden, dass heutzutage die Neigung eines erheblichen Teils der Treuhandunternehmen und der Banken, sich einem Schlichtungsverfahren gar nicht zu unterziehen, zugenommen hat. Während es bei Beginn der Schlichtungstätigkeit der Schlichtungsstelle gemäss FSV vor 10 Jahren selbstverständlich zu sein schien, dass jedes Finanzdienstleistungsunternehmen, das dazu aufgefordert wird, auch an einem Schlichtungsverfahren teilnimmt, scheint es jetzt eher so zu sein, dass es sich die meisten Treuhandunternehmen und Banken zunächst reiflich überlegen, ob sie an einem von einem bestimmten Kunden eingeleiteten Schlichtungsverfahren tatsächlich teilnehmen sollen oder ob es nicht empfehlenswerter wäre, die Teilnahme an einem solchen Schlichtungsverfahren abzulehnen, da man die unerwünschte Haltung des beschwerdeführenden Kunden ohnehin bereits kennt und es vermeiden möchte, dass die eigene Position des Unternehmens durch Argumente und einen konkreten Schlichtungsvorschlag der Schlichtungsstelle geschwächt wird. Dies auch im Hinblick darauf, dass die Finanzdienstleistungsunternehmer in der Regel damit rechnen, dass es bei Ablehnung eines Schlichtungsverfahrens nicht zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung mit dem Beschwerdeführer kommen werde.

Ungeachtet dieser Entwicklung rechne ich damit, dass auch weiterhin etwa 20 % der zur Durchführung gelangenden Schlichtungsverfahren aufgrund eines allseits akzeptierten Schlichtungsvorschlages der Schlichtungsstelle geschlichtet werden können.

Ich möchte daher die Fürstliche Regierung ersuchen, den vorliegenden Jahresbericht 2019 zur Kenntnis zu nehmen.

Mit freundlichen Grüssen

  
Dr. Peter Wolff