Erstinformation (Statusbezogene Information)

Pflichtangaben gemäß § 15 VersVermV und §§ 12 ff. FinVermV

Ihr zuständiger Makler:

FiNUM.Finanzhaus AG
Widenmayerstr. 36
80538 München

Telefon: 089 235135-600
Fax: 089 235135-609
E-Mail: info@finum.ag
www.finumfinanzhaus.de

Vorstand
Dr. Sebastian Grabmaier
Sabine Schmitz
Max-Julian Zinkel

Aufsichtsratsvorsitzender
Ralph Konrad

Die FiNUM.Finanzhaus AG ist

- Versicherungsmaklerin mit einer Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 Nr. 2 der Gewerbeordnung, Erlaubnisbehörde: Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern. Sie ist im Vermittlerregister unter der Registernummer: D-Q5BH-W9ZDA-17 registriert.
- Finanzanlagenvermittlerin mit der Erlaubnis nach § 34 f Abs. 1 S.1 Nr. 1 bis 3 GewO, Erlaubnisbehörde: Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern. Sie ist im Vermittlerregister unter der Registernummer: D-F-141-FT3J-59
- Immobiliardarlehensvermittlerin mit der Erlaubnis nach § 34 i Abs. 1 S. 1 GewO, Erlaubnisbehörde: Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern. Sie ist im Vermittlerregister unter der Registernummer: D-W-179-UWIG-32 registriert.
- Immobilien- und Darlehensvermittlung gem. § 34c Abs. 1 Nr. 1 und Nr. 2 GewO, Erlaubnisbehörde: Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern

Zuständige Aufsichtsbehörde für sämtliche oben genannten Vermittlungstätigkeiten:

Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern
Max-Joseph-Str. 2
80333 München

Telefon: 089-5116-0
Fax: 089-5116-1306

Internet: www.ihk-muenchen.de

Die Eintragung in das Versicherungsvermittlerregister kann im Wege des automatischen Abrufs über das Internet (www.vermittlerregister.info oder www.vermittlerregister.org) oder telefonisch, ggf. schriftlich beim Vermittlerregister überprüft werden:

DIHK │Deutsche Industrie- und Handelskammer
Breite Straße 29
10178 Berlin

Telefon: 0180-6005850 (0,20 EUR/Anruf)
Fax: 030-203081000

Die FiNUM.Finanzhaus AG hält keine unmittelbaren oder mittelbaren Beteiligungen von mehr als 10% an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens. Ein Versicherungsunternehmen hält keine

mittelbaren oder unmittelbaren Beteiligungen von mehr als 10% an den Stimmrechten oder am Kapital der FiNUM.Finanzhaus AG.

Information über Vergütungen und Zuwendungen Dritter bei der Versicherungsvermittlung

Für die Versicherungsvermittlung müssen Sie keine direkte Vergütung an Ihren Vertriebspartner zahlen, sofern Sie dies nicht ausdrücklich anders mit ihm vereinbart haben (z.B. bei der Vermittlung eines Nettotarifs). Die Vergütung Ihres Vertriebspartners für die Versicherungsvermittlung erfolgt im Falle einer erfolgreichen Policierung in Form einer Provisions-/Courtagezahlung des Produktgebers.

Diese Vergütung ist bereits in der Versicherungsprämie enthalten. Über die Provision hinaus erhält Ihr Vertriebspartner keine weiteren monetären Zuwendungen im Zusammenhang mit der Versicherungsvermittlung. Neben der Vergütung kann der Vertriebspartner jedoch ggfs. auch sog. nicht-monetäre Zuwendungen von Dritten wie z.B. Informationsmaterial, Schulungen usw. erhalten. Details hierzu können Sie auch der Interessenkonflikt-Policy Ihres Vertriebspartners entnehmen. Alle Zuwendungen dürfen vom Vertriebspartner als Vergütung angenommen und behalten werden. Ein Anspruch auf Herausgabe gem. §§ 667, 675 BGB (Geschäftsbesorgung) besteht nicht.

Information über Vergütungen und Zuwendungen Dritter bei der Finanzanlagenvermittlung, Kostenausweise

Ihr Vertriebspartner ist kein Honorar-Finanzanlagenberater im Sinne des § 34h GewO. Sie müssen deshalb für eine Anlageberatung oder Vermittlung zu Finanzanlagen gem. § 34 f GewO kein Honorar oder ein sonstiges Beratungsentgelt unmittelbar an Ihren Berater zahlen, sofern Sie dies nicht ausdrücklich mit ihm vereinbart haben.

Die Vergütung Ihres Vertriebspartner für eine Anlageberatung oder Vermittlung erfolgt im Falle einer Transaktion (Order) durch Zuwendungen des Produktgebers bzw. des Vertragspartners aus den Kosten des Produkts bzw. der Transaktion (Zuwendungen Dritter). Diese Zuwendungen dürfen vom Vertriebspartner als Vergütung angenommen und behalten werden. Ein Anspruch auf Herausgabe gem. §§ 667, 675 BGB (Geschäftsbesorgung) besteht nicht.

Einzelheiten zu den erhaltenen oder gewährten Zuwendungen können Sie den ex ante und ex post Kosteninformationen entnehmen. Vor jeder Ordererteilung erhalten Sie vorab (ex ante) eine Kosteninformation. Die Information ist in Produkt- und Dienstleistungskosten unterteilt und beinhaltet auch die an Ihren Berater gezahlten Zuwendungen sowie etwaige Fremdwährungskosten. Die anfänglichen, laufendenden und Ausstiegskosten werden einzeln und als Gesamtkosten in Euro und Prozent aufgeführt sowie die Auswirkungen der Gesamtkosten auf die Rendite dargestellt.

Sie erhalten außerdem während der gesamten Produktlebensdauer einmal jährlich eine konkrete Kosteninformation über die von Ihnen über den Berater erworbenen Finanzanlagen.

Für einen auf Ihren Wunsch mit dem Vertriebspartner geschlossenen Beratungsvertrag ist die vereinbarte Vergütung zu zahlen. Es gelten hierfür die Bestimmungen des Beratungsvertrags.

Vertragsinformationen

Ihr zuständiger Vertriebspartner erbringt für Sie auf Wunsch Anlageberatungs- und Anlagevermittlungsleistungen zu Finanzanlagen. Der Beratungs- bzw. Vermittlungsvertrag kommt stillschweigend durch schlüssiges Verhalten des Vertriebspartners und Ihnen zustande. Anlageberatung und Anlagevermittlung sind anlassbezogene, punktuell erbrachte Dienstleistungen, Die Pflichten des Vertriebspartners aus diesem Vertrag enden automatisch:

- bei der Anlageberatung mit Ihrer Anlageentscheidung
- bei der Anlagevermittlung mit der Entscheidung des Produktpartners zur Auftragsannahme/-ablehnung.

Eine nachvertragliche Überwachungs- oder Betreuungspflicht des Vertriebspartners besteht nicht.

Der Vertriebspartner nimmt keine regelmäßige Überprüfung der Geeignetheit der von ihm empfohlenen oder vermittelten Finanzanlagen vor. Die fortlaufende Überwachung und etwaige Überprüfung der Anlagen obliegt ausschließlich Ihnen.

Emittenten- und Anbieterangebot

Die FiNUM.Finanzhaus AG und ihre Vermittler bieten Beratungs- und Vermittlungs-dienstleistungen zu einer Vielzahl der auf dem deutschen Markt erhältlichen Finanzanlagen. Sie vermitteln sämtliche über das Maklerpoolunternehmen Jung, DMS & Cie. Pool GmbH, Wiesbaden, erhältlichen Finanzanlagen, insbesondere der nachfolgenden Plattformen: Augsburger Aktienbank AG, biw Bank für Investments und Wertpapiere AG, Ebase (European Bank for Financial Services GmbH), FIL Fondsbank GmbH, BIT – Beteiligungs-& Investitions-Treuhand AG etc.

Kommunikationswege

Die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Vertriebspartner bei der Beratung oder Vermittlung zu Finanzanlagen kann ausschließlich im persönlichen Gespräch, telefonisch, auf dem Postweg, per Fax oder per Email erfolgen. Eine Kommunikation über soziale Medien (z.B. Facebook, Xing) sowie Nachrichtendienste (z.B. WhatsApp, Signal, Twitter, SMS usw.) ist ausgeschlossen.

Aufzeichnung von Telefongesprächen und elektronischer Kommunikation

Nach § 18a FinVermV ist der Vertriebspartner verpflichtet, alle Inhalte von Telefongesprächen und elektronischer Kommunikation (Fax, Email) mit Ihnen aufzuzeichnen, sobald sie sich auf die Beratung oder Vermittlung von Finanzanlagen beziehen. Dabei kommt es nicht drauf an, ob das Gespräch von Ihnen oder dem Vertriebspartner veranlasst wurde. Die Aufzeichnung hat insbesondere die Teile zu umfassen, in denen die angebotene Anlageberatung oder Anlagevermittlung, die Risiken, die Ertragschancen oder die Ausgestaltung von bestimmten Finanzanlagen oder Gattungen von Finanzanlagen erörtert werden. Die Aufzeichnungspflicht gilt auch, wenn das Telefongespräch oder die elektronische Kommunikation nicht zum Abschluss eines solchen Geschäftes führt. Eine Kopie der Aufzeichnungen über diese Gespräche und Kommunikation werden Ihnen auf Anfrage über einen Zeitraum von 10 Jahren zur Verfügung gestellt.

Sie haben das Recht, der Aufzeichnung jederzeit zu widersprechen. Sofern Sie dies tun, darf der Vertriebspartner für Sie jedoch keine telefonische oder mittels elektronischer Kommunikation veranlasste Anlageberatung oder Anlagevermittlung erbringen.

Die Kommunikation beschränkt sich in diesem Fall ausschließlich auf die Kommunikations-wege, zu denen Sie Ihre Zustimmung erteilt haben. Eine Kommunikation mit dem Vertriebspartner im persönlichen Gespräch sowie auf dem Postweg ist immer möglich.

Aufklärung zu Interessenkonflikten

Bei der Erbringung von Anlageberatungs- und Vermittlungsleistungen lassen sich Interessenkonflikte leider nicht immer ausschließen. Der Vertriebspartnerhat deshalb zu Ihrem Schutz organisatorische Maßnahmen zum Umgang mit Interessenkonflikten getroffen, über die er Sie nachfolgend informieren möchte.

Interessenkonflikte können zwischen dem Vertriebspartner/seinen Mitarbeitern und Kunden, aber auch zwischen Kunden untereinander bestehen.

Interessenkonflikte können sich insbesondere ergeben:

- aus dem eigenen Umsatzinteresse des Vertriebspartners am Absatz von Finanzanlagen (insbesondere bei der Anlageberatung oder etwaiger konzerneigener Produkte)
- beim Zusammentreffen von mehreren Kundenaufträgen
- bei Erhalt oder Gewähr von Zuwendungen (z.B. Abschluss-/Bestandsprovisionen/sonstige geldwerte Vorteile) von Dritten oder an Dritte im Zusammenhang mit der Anlageberatung oder Anlagevermittlung für den Kunden
- durch erfolgsbezogene Vergütung von Mitarbeitern und Vertriebspartnern
- durch Erlangung von Informationen, die nicht öffentlich bekannt sind (Insiderinformationen)
- aus privaten Investmentgeschäften von Mitarbeitern und Vertriebspartnern
- aus Beziehungen zu Emittenten oder Kunden
- aus Doppeltätigkeiten für Produktpartner und Kunden

Interessenkonflikte können dazu führen, dass der Vertriebspartner nicht im bestmöglichen Interesse des Kunden handelt. Hierdurch kann der Kunde ggfs. einen finanziellen Nachteil erleiden. Um zu vermeiden, dass sachfremde

Interessen die Anlageberatung oder Anlagevermittlung beeinflussen, ist direkt der Vertriebspartner für die Identifikation, die Vermeidung und das Management von Interessenkonflikten zuständig.

Im Einzelnen wurden unter anderem die folgenden Maßnahmen ergriffen:

Eigenes Umsatzinteresse an Anlageprodukte

Schaffung organisatorischer Verfahren zur Wahrung des Kundeninteresses in der Anlageberatung: softwareunterstützte Beratung zur Berücksichtigung der Kundenangaben, Unterlassen von Vertriebsvorgaben, regelmäßige Mitarbeiterschulungen.

Zusammentreffen mehrerer Kundenaufträge

Bearbeitung der Kundenaufträge in der Reihenfolge ihres Eingangs

Zuwendungen von oder an Dritte

Einrichtung und Kontrolle von Regelungen zur Annahme/Gewährung von Zuwendungen, ex ante und ex post-Kostenausweis an den Kunden; Erhalt und Gewähr von Zuwendungen von Dritten nur unter der Voraussetzung, dass diese den Kundeninteressen nicht entgegenstehen.

Erfolgsbezogene Vergütung von Mitarbeitern und Vertriebspartnern

Kontrolle der Mitarbeiter zur Vermeidung von Provisionsschinderei, Einrichtung und Kontrolle angemessener Vergütungssysteme für Mitarbeiter, Unterlassen von Vertriebsvorgaben.

Erlangung von nicht öffentlich bekannten Informationen

Errichtung von Informationsbarrieren, personelle Trennung, Führen einer Sperr- und Beobachtungsliste, Überwachung der Kunden- und Mitarbeitergeschäfte.

Beziehungen zu Produktpartnern

Kontrolle der Marktüblichkeit der Produktkonditionen, Führen einer Sperr- und Beobachtungsliste; Regelmäßig Überwachung der Kunden- und Mitarbeitergeschäfte zu diesen Produkten; Informationsbarrieren.

Beziehungen zu Kunden

Kontrolle der Marktüblichkeit der dem Kunden gewährten Konditionen; Überwachung der Kunden- und Mitarbeitergeschäfte; Informationsbarrieren.

Doppeltätigkeiten für Produktpartner und Kunden

Errichtung von Informationsbarrieren, personelle Trennung, Überwachung der Kunden- und Mitarbeitergeschäfte, Kontrolle der Marktüblichkeit der Produktkonditionen.

Trotz der oben aufgezeigten Maßnahmen zur Bekämpfung der Interessenkonflikte kann nicht garantiert werden, dass Ihre Interessen in jedem Fall gewahrt werden. Es gibt außerdem Fälle, bei denen die ergriffenen Maßnahmen nicht ausreichen, um nach vernünftigem Ermessen zu gewährleisten, dass das Risiko der Beeinträchtigung von Kundeninteressen vermieden wird.

Auf die folgenden Punkte möchten wir Sie insbesondere hinweisen:

Beim Vertrieb von Finanzanlagen erhält der Vertriebspartner branchenüblich entgeltliche Zuwendungen von Dritten, siehe oben. Weitergehende Informationen können Sie auch den ex ante und ex post Kostenausweisen entnehmen. Detaillierte Informationen zu erhaltenen oder gewährten Zuwendungen können Sie außerdem auf Wunsch beim Vertriebspartner erfragen. Darüber hinaus erhält der Vertriebspartner branchenübliche, unentgeltliche, geringfügige Zuwendungen wie beispielsweise Verkaufs- und Informationsmaterial, Teilnahme an Konferenzen, Seminaren und anderen Bildungsveranstaltungen, Bewirtungen im Rahmen der sozial üblichen

Kontaktpflege, technische Dienste und Ausrüstung für den Zugriff auf Drittinformations- und -verbreitungssysteme.

Auf Wunsch erhalten Sie gerne nähere Informationen zu den Grundsätzen zum Umgang mit Interessenkonflikten.

Vorvertragliche Informationen über die Einbeziehung von Nachhaltigkeitsrisiken gemäß Art. 6 Abs. 1 Verordnung (EU) 2019/2088

Nachhaltigkeitsrisiken werden von der FiNUM.Finanzhaus AG in der Beratung entsprechend den Anlagezielen und dem Wunsch des Endkunden einbezogen.

Hierfür wird die FiNUM.Finanzhaus AG im Rahmen der Beratungstätigkeiten die Berichterstattung und die vorvertraglichen Informationen von Produktpartnern zu den Nachhaltigkeitsrisiken bei Investment- und Versicherungsprodukten (d.h. Investmentfonds, Vermögensverwaltungen, Beteiligungen, Versicherungsanlageprodukte und Altersvorsorgeprodukte inkl. betrieblicher Altersvorsorgeprodukte) berücksichtigen. Dabei können ggfs. auch Daten und Informationen Dritter zur Beurteilung des jeweiligen Produktpartners von der FiNUM.Finanzhaus AG verwendet werden.

Hinsichtlich des Inhalts, der Bewertungsmethoden und der Darstellung von Nachhaltigkeitsrisiken wird sich die FiNUM.Finanzhaus AG an den Veröffentlichungen der zuständigen Aufsichtsbehörden sowie gängigen Branchenstandards orientieren.

Bei der Marktbeobachtung zu Finanzprodukten berücksichtigt die FiNUM.Finanzhaus AG, ob der Produktpartner Nachhaltigkeitsrisiken in angemessener Art und Weise berücksichtigt. Bei der Entscheidung, ob ein nachhaltiges oder nicht nachhaltiges Finanzprodukt bei vergleichbarer Rendite in das Produktspektrum der FiNUM.Finanzhaus AG aufgenommen werden soll, werden nachhaltige Produkte unter Berücksichtigung der weiteren Produkteigenschaften grundsätzlich bevorzugt berücksichtigt.

Im individuellen Anlageberatungsgespräch wird die FiNUM.Finanzhaus AG Produktpartner, die erkennbar keine Strategie zur Einbeziehung von Nachhaltigkeitsrisiken in ihre Investitionsentscheidungen einbeziehen, je nach individuellem Kundenwunsch nicht bzw. nur nachrangig in die Produktempfehlung einbeziehen. Sofern in diesen Fällen ggf. eine vom Kundenwunsch abweichende Empfehlung erforderlich ist (z.B. zur Risikostreuung, wegen eingeschränkter Produktauswahl im gewünschten Segment o.ä.), wird der Kunde mit Nachhaltigkeitspräferenz von der FiNUM.Finanzhaus AG auf diese abweichenden Produktmerkmale ausdrücklich gesondert hingewiesen. Wenn die Berücksichtigung der Nachhaltigkeitsrisiken bei der Investitionsentscheidung für die FiNUM.Finanzhaus AG erkennbare Vor- bzw. Nachteile für den Kunden bedeuten, wird die FiNUM.Finanzhaus AG den Kunden hierauf gleichfalls gesondert hinweisen.

Gegenwärtig liegen keine wissenschaftlich fundierten Erkenntnisse für die zu erwartenden Auswirkungen von Nachhaltigkeitsrisiken auf die Rendite der von der FiNUM.Finanzhaus AG angebotenen Versicherungs- und Investmentprodukte vor. Es ist zu erwarten, dass sich Nachhaltigkeitsrisiken möglicherweise negativ auf die Rendite von Finanzprodukten auswirken können.

Da sich aktuell gesicherte Informationsquellen zur Beurteilung der Nachhaltigkeitseinstufungen von Produkten noch in der Entwicklung befinden, ist von uns eine Bewerbung ökologischer oder sozialer Merkmale oder eine Kombination dieser Merkmale für konkrete Investments, Versicherungsanlage- oder Altersvorsorgeprodukte zum aktuellen Zeitpunkt noch nicht beabsichtigt.

Kundenbeschwerden

Beschwerdewege

Für den Fall, dass Sie als Kunde mit unseren Leistungen unzufrieden sind und sich beschweren möchten, können Sie jederzeit mit unserem Unternehmen über folgende Wege Kontakt aufnehmen:

- Per E-Mail an folgende Adresse: Bearbeitung@finum-service.de
- Per Brief an folgende Adresse: FiNUM.Finanzhaus AG, ServiceCenter Troisdorf, Stationsweg 13, 53840 Troisdorf

Ab diesem Zeitpunkt steht Ihnen als Kunde ein zentraler Ansprechpartner für Ihre Beschwerde zur Verfügung. Für die Einreichung einer Beschwerde sowie deren Bearbeitung fallen keine Kosten oder Gebühren für Sie an.

Notwendige Angaben

Zur besseren Nachvollziehbarkeit sollten Sie Ihre Beschwerde immer in Textform einreichen. Die Kundenbeschwerde sollte außerdem folgende Angaben beinhalten:

- Name und Anschrift des Kunden
- Name Ihres zuständigen Vermittlers
- Genauer Zeitpunkt, wann das Ereignis, das zur Beschwerde führte, eingetreten ist.
- Die Bezeichnung des konkreten Produkts oder die Serviceleistung, auf die sich Ihre Unzufriedenheit bezieht.
- Die Darstellung des Beschwerdegrunds, d.h. eine detaillierte Ausführung und Beschreibung, warum Sie als Kunde mit dem von uns vermittelten, konkreten Produkt oder unseren Beratungs- oder Vermittlungsleistungen unzufrieden sind.
- Erwerbs- oder Abschlussdatum des betroffenen Produkts
- Sonstige sachdienliche Informationen in Bezug auf Ihre Beschwerde wie z.B. Detailangaben zum Beratungs- oder Vermittlungsgespräch o.ä.

Prozessablauf

Um Interessenkonflikte zu vermeiden und eine objektive Untersuchung des Sachverhalts zu gewährleisten übernimmt die Prüfung und Bearbeitung der Beschwerde das zentrale Beschwerdemanagement der FiNUM.Finanzhaus AG.

Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie von unserem Unternehmen unverzüglich eine schriftliche Eingangsbestätigung. Im Falle Ihrer anwaltlichen Vertretung wird aufgrund gängiger Praxis auf eine gesonderte Eingangsbestätigung an Ihren Anwalt verzichtet.

Auf jede Beschwerde werden wir grundsätzlich innerhalb einer Frist von zwei Kalenderwochen schriftlich antworten, wenn Sie uns keine andere angemessene Bearbeitungsfrist gesetzt haben. Sollte im Einzelfall aufgrund erforderlicher umfassender Prüfungen diese Frist nicht eingehalten werden können, werden wir Ihnen eine Zwischeninformation über die Gründe der Verzögerung geben und Ihnen mitteilen, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach einer fundierten Recherche unter Einbeziehung aller Parteien und der regulatorischen Vorgaben versuche wir, eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösung zu finden.

Sobald unsere Recherche abgeschlossen ist, erhalten Sie von uns ein Antwortschreiben, in dem wir Ihnen unser abschließendes Prüfungsergebnis mitteilen und Ihnen, soweit möglich, einen Lösungsvorschlag unterbreiten.

Weitere Möglichkeiten

Sofern im Falle einer Kundenbeschwerde ausnahmsweise keine einvernehmliche Lösung mit unserem Unternehmen gefunden werden kann, sind wir bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Je nachdem welchem Leistungsbereich unseres Unternehmens Ihre Beschwerde zuzuordnen ist, sind unterschiedliche Schlichtungsstellen zuständig.

Für den Fall, dass die Beschwerde eine Versicherungsvermittlung betrifft, ist der Versicherungsombudsmann e. V. zuständig.

Kontakt:

Postfach 080632 | 10006 Berlin
Tel.: 0800-36 96 000 (kostenfrei aus deutschen Telefonnetzen)
Fax: 0800-36 99 000 (kostenfrei aus deutschen Telefonnetzen)
E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de
Internet: www.versicherungsombudsmann.de

Betrifft die Beschwerde die Vermittlung einer privaten Krankenversicherung, besteht die Zuständigkeit des Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Kontakt:

Postfach 060222 | 10052 Berlin
Tel.: 0800-255 04 44 (kostenfrei aus deutschen Telefonnetzen)
Fax: 030-204 589 31

E-Mail: ombudsmann@pkv-ombudsmann.de
Internet: www.pkv-ombudsmann.de

Betrifft die Beschwerde eine Darlehensvermittlung, besteht die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Kontakt:

Postfach 11 12 32, 60047 Frankfurt
Telefon: +49 69 / 23 88 19 07
Telefax: +49 69 / 70 90 90 99 01

Internet: https://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.html
Mail: schlichtung@bundesbank.de

Sofern Ihre Beschwerde die Vermittlung einer Kapitalanlage, insbesondere eines Investmentfonds oder eines Alternativen Investmentfonds sowie die Vermittlung einer Immobilie betrifft, besteht die Zuständigkeit der Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.

Kontakt:

Straßburgerstraße 8, 77694 Kehl
Telefon: +49 7851 / 79 57 940
Telefax: +49 7851 / 79 57 941

Internet: www.verbraucher-schlichter.de
Mail: mail@verbraucher-schlichter.de

Bitte achten Sie darauf, dass die Schlichtung erst angerufen werden kann, wenn Ihre Beschwerde gegenüber unserem Unternehmen mitgeteilt wurde und von uns entweder zurückgewiesen oder aber seit mehr als 2 Monaten nicht bearbeitet wurde.

Daneben haben Sie sowohl als Verbraucher als auch Nichtverbraucher die Möglichkeit einer Klage vor dem zuständigen Zivilgericht.

Die Europäische Kommission hat gemäß der Richtlinie 2013/11/EU eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Diese OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen. Die OS-Plattform ist unter folgendem Link erreichbar: http://ec.europa.eu/consumers/odr/

Weitere Adressen von Schlichtungsstellen und Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung erhalten Sie bei:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BAFin)
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn
www.bafin.de

Das Dokument wurde am 04.11.2026 08:08:14 Uhr zur Kenntnis genommen und heruntergeladen.