

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, 19. Januar 2021 PW/ik

Jahresbericht 2020

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 2020.

Die von der Schlichtungsstelle 2020 zu behandelnden 35 Fälle gingen relativ gleichmässig auf Beschwerdeführer mit Wohnsitz in einem Mitgliedsstaat des EWR sowie auf Beschwerdeführer mit Wohnsitz ausserhalb des EWR (nämlich Schweiz, Russland, Niederlande, Montenegro, Panama, Polen, Israel, Australien, Dubai und British Virgin Islands) zurück. Zu den einzelnen Beschwerdefällen kann folgendes ausgeführt werden:

1. Per 01.01.2020 übernahm die Schlichtungsstelle sechs bereits anhängige Beschwerdefälle von Konsumenten aus einem EWR-Staat, die daher gemäss AStG zu behandeln waren, sowie drei Beschwerdefälle von Kunden mit Wohnsitz ausserhalb des EWR, die daher gemäss FSV zu behandeln waren.

Dazu gab es noch je 13 neue Fälle aus EWR-Staaten und aus Staaten ausserhalb des EWR, so dass gesamt 35 Fälle behandelt werden mussten.

Bei den neu anhängig gewordenen 26 gab es fünf Fälle, auf die die Finanzdienstleistungsunternehmer, die davon betroffen waren, nicht eintraten, da sie die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren ablehnten, wobei es sich in drei Fällen um Banken und in je einem Fall um ein Treuhandunternehmen sowie um

eine Versicherung handelte. Die Zahl der Fälle, bei denen die angesprochenen Finanzdienstleistungsunternehmen eine Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren ablehnten, war daher wesentlich geringer als im Jahr davor, als 17 von 38 Fällen mit solchen Ablehnungen endeten, ohne richtig eingeleitet worden zu sein.

2. Von den behandelten 35 Fällen waren in 16 Fällen fünf verschiedene Banken betroffen, in 15 Fällen verschiedene Treuhandgesellschaften und in vier Fällen verschiedene Versicherungsunternehmen. Andere Finanzdienstleistungsunternehmen waren von an die Schlichtungsstelle gerichteten Beschwerden nicht betroffen.

Die Beschwerdegründe sind dabei von ähnlicher Art wie in den vergangenen Jahren, nämlich die Höhe von in Rechnung gestellten Honoraren oder belasteten Gebühren sowie erlittene Verluste bei Vermögensanlagen, Auskünfte und Herausgabe von Unterlagen sowie Meinungsverschiedenheiten über die Interpretation der Bedingungen von Versicherungspolicen.

3. Die Höhe der in diesen Beschwerdefällen geltend gemachten Schadensbeträge bewegte sich zwischen wenigen 100,00 CHF und Beträgen in der Grössenordnung von mehreren 100.000,00 CHF.
4. Von den behandelten 30 Beschwerdefällen, bei denen das jeweilige Finanzdienstleistungsunternehmen auf das Schlichtungsverfahren eintrat und ein Schlichtungsverfahren daher durchgeführt werden konnte, wurde in acht Fällen eine Schlichtung erreicht und in 13 Fällen die zur Diskussion stehenden Schlichtungsvorschläge abgelehnt, während neun Beschwerdefälle nach wie vor anhängig sind. Geschlichtet wurden drei Fälle mit Banken, drei Fälle mit Versicherungen und zwei Fälle mit Treuhandgesellschaften. Bei den noch anhängigen Fällen handelt es sich in sechs Fällen um Banken und in drei Fällen um Treuhandgesellschaften.
5. Die Erledigungsdauer war in den meisten Fällen so wie in den Vorjahren. Eine Reihe von Fällen konnte innert zwei bis drei Monaten erledigt werden. Andererseits gibt es Beschwerdefälle, die während mehr als einem Jahr anhängig sind, und zwar aus denselben Gründen wie bisher, da die Beschwerdeführer oder die Finanzdienstleistungsunternehmen manchmal während Monaten nichts mehr von sich hören lassen.
6. Von den 35 Beschwerdeführern hatten 11 ihren Wohnsitz in Deutschland, 10 in der Schweiz, drei in Liechtenstein und zwei in Österreich, während die anderen Beschwerdeführer aus neun verschiedenen Staaten (Russland, Niederlande, Montenegro, Panama, Israel, Australien, Dubai, British Virgin Islands und Polen) stammten.
7. Während im Vorjahr 2019 bei 17 von 33 neu eingetroffenen Beschwerdefällen die betroffenen Finanzdienstleistungsunternehmen eine Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren ablehnten, war dies im Jahr 2020 eindeutig verbessert, da von 26 neuen Beschwerdefällen nur in fünf Fällen die Finanzdienstleistungsunternehmen (drei Banken, eine Versicherung und eine Treuhandgesellschaft) die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren ablehnten.

8. Es gab keine Beschwerde über Versicherungsvertreiber im Sinne von LGBl. 2018 Nr. 71, nachdem die anhängigen 35 Fälle in 16 Fällen Banken betrafen, in 15 Fällen Treuhandunternehmen und in vier Fällen Versicherungsgesellschaften.
9. Die Schlichtungsperson musste in keinem Fall eine persönliche Befangenheit erklären oder Experten beiziehen.
10. Wie Ihnen gemäss Ihrem Schreiben vom 14.12.2020 bekannt ist, wurde die Schlichtungsstelle vom Eidgenössischen Finanzdepartement gemäss Verfügung vom 04.12.2020 als Ombudsstelle gemäss Art. 84 Abs. 1 des schweizerischen Finanzdienstleistungsgesetzes (SR 950.1) anerkannt. Es haben sich in der Folge 42 liechtensteinische Vermögensverwaltungsgesellschaften der Ombudsstelle nach FIDLEG angeschlossen. Man wird daher im Jahr 2021 sehen, ob es Beschwerden gemäss dieser schweizerischen Rechtsvorschrift gegen liechtensteinische Vermögensverwaltungsgesellschaften, die Kontakte mit der Schweiz haben und vor allem in der Schweiz wohnhafte Beschwerdeführer betreuen, gibt. Soweit es sich dabei um Beschwerden von schweizerischen Kunden einer solchen liechtensteinischen Vermögensverwaltungsgesellschaft handelt, wäre die Inanspruchnahme der Schlichtungsstelle gemäss FSV auch bisher möglich gewesen. Zukünftig sind Beschwerden gegen die der Ombudsstelle gemäss FIDLEG angeschlossenen Vermögensverwaltungsgesellschaften jedoch nach der gemäss schweizerischen Rechtsgrundsätzen abgefassten eigenen Verfahrensverordnung durchzuführen, die sich teilweise nach der liechtensteinischen FSV und teilweise nach dem Gesetz über Alternative Streitbeilegung in Konsumentenangelegenheiten richtet. Der wesentliche Unterschied zu diesen liechtensteinischen Regelungen besteht darin, dass betroffene Vermögensverwaltungsgesellschaften an dem Schlichtungsverfahren teilnehmen müssen und somit keine Möglichkeit haben, die Ablehnung der Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren zu erklären. Ich lege die entsprechende Verfahrensordnung vom 28.12.2020 zu Ihrer Information in Kopie bei.
11. Seit dem Inkrafttreten des AStG, welches auf Beschwerden von Konsumenten aus einem EWR-Staat anzuwenden ist, habe ich mir die Frage gestellt, ob ein Beschwerdeführer aus einem EWR-Staat nicht auch eine Beschwerde gemäss FSV einreichen kann. Dies deshalb, da eine Beschwerde gemäss der Verfahrensordnung über Schlichtungsverfahren im Rahmen des AStG nur möglich ist, wenn eine Streitigkeit zwischen einem Konsumenten und einem Unternehmen aus einem entgeltlichen Vertrag vorliegt. Wenn daher kein entgeltlicher Vertrag zwischen dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Finanzdienstleistungsunternehmen vorliegt, ist eine Beschwerde gemäss AStG nicht möglich.

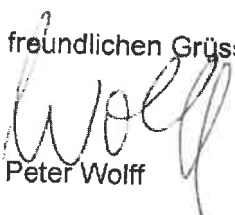
Es spricht aber meiner Meinung nach nichts dagegen, dass in einem solchen Fall der entsprechende Beschwerdeführer eine Beschwerde gemäss Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung, LGBl. 2009 Nr. 279, einreicht, da es im FSV ohne Bezugnahme auf einen entgeltlichen Vertrag einfach heisst, dass die Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Kunden und den in Art. 10 FSV aufgezählten Finanzdienstleistungsunternehmen angerufen werden kann.

12. Abschliessend möchte ich noch darauf hinweisen, dass sich die Adresse der Schlichtungsstelle per Ende Januar 2021 ändern wird. Die neue Adresse ab 01.02.2021 befindet sich in Vaduz, Landstrasse 60, mit Emailadresse wie bisher, aber neuer Telefonnummer 220 20 00 sowie Faxnummer 220 00 01.

Nachdem sich im Wesentlichen die Schlichtungstätigkeit im vergangenen Jahr 2020 gemäss bisherigem Muster abgespielt hat und nach wie vor etwa 20 bis 25 % der einlangenden Beschwerdefälle geschlichtet werden konnten, kann die bisherige Tätigkeit der Schlichtungsstelle in unveränderter Form fortgesetzt werden.

Ich möchte daher die Fürstliche Regierung ersuchen, den vorliegenden Jahresbericht 2020 zur Kenntnis zu nehmen.

Mit freundlichen Grüssen



Dr. Peter Wolff

Beilage: Verfahrensordnung