

# Liechtensteinisches Landesgesetzblatt

Jahrgang 2009

Nr. 279

ausgegeben am 30. Oktober 2009

---

## Verordnung

vom 27. Oktober 2009

### über die aussergerichtliche Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich (Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen- Verordnung; FSV)

Aufgrund von Art. 62a Abs. 4 des Gesetzes vom 21. Oktober 1992 über die Banken und Wertpapierfirmen (Bankengesetz; BankG), LGBL. 1992 Nr. 108, Art. 61 Abs. 4 des Gesetzes vom 25. November 2005 über die Vermögensverwaltung (Vermögensverwaltungsgesetz; VVG), LGBL. 2005 Nr. 278, und Art. 91 Abs. 6 des Zahlungsdienstegesetzes (ZDG) vom 17. September 2009, LGBL. 2009 Nr. 271, verordnet die Regierung:

## I. Allgemeine Bestimmungen

Art. 1

### *Gegenstand*

Diese Verordnung regelt die Organisation, die Zuständigkeit und das Verfahren der aussergerichtlichen Schlichtungsstelle (Schlichtungsstelle) im Finanzdienstleistungsbereich sowie die Entschädigung der Schlichtungsperson.

## Art. 2

### *Umsetzung von EWR-Rechtsvorschriften*

- 1) Diese Verordnung dient der Umsetzung:
- a) der Richtlinie 2004/39/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. April 2004 über die Märkte für Finanzinstrumente zur Änderung der Richtlinien 85/611/EWG und 93/6/EWG des Rates und der Richtlinie 2000/12/EG des Europäischen Parlaments und des Rates und zur Aufhebung der Richtlinie 93/22/EWG des Rates (EWR-Rechtssammlung: Anh. IX - 31ba.01), in ihrer jeweils gültigen Fassung;
  - b) der Richtlinie 2007/64/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. November 2007 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt, zur Änderung der Richtlinien 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG und 2006/48/EG sowie zur Aufhebung der Richtlinie 97/5/EG (EWR-Rechtssammlung: Anh. IX - 16e.01).

2) Die jeweils gültige Fassung der EWR-Rechtsvorschriften ergibt sich aus der Kundmachung der Beschlüsse des Gemeinsamen EWR-Ausschusses im Liechtensteinischen Landesgesetzblatt gemäss Art. 3 Bst. k des Kundmachungsgesetzes.

## Art. 3

### *Bezeichnungen*

Unter den in dieser Verordnung verwendeten Personen- und Funktionsbezeichnungen sind Angehörige des weiblichen und männlichen Geschlechts zu verstehen.

## **II. Organisation**

### Art. 4

#### *Grundsatz*

- 1) Die Schlichtungsstelle besteht aus einer Schlichtungsperson.
- 2) Sie untersteht keinerlei Weisungen, ist frei von Interessenbindungen und übt ihre Aufgabe unabhängig, unparteiisch, transparent und effizient aus.

## Art. 5

*Bestellung*

- 1) Die Schlichtungsperson wird von der Regierung bestellt.
- 2) Sie hat über die erforderliche berufliche Qualifikation zu verfügen.

## Art. 6

*Befangenheit*

- 1) Die Schlichtungsperson hat eine allfällige Befangenheit zu erklären. Diesfalls hat die Regierung einen entsprechenden Ersatz zu bestellen.
- 2) Sie darf nicht als Richter, Schiedsrichter, Experte, Vertreter oder Berater einer Partei in einem Schiedsgerichts- oder Gerichtsverfahren betreffend einen Konflikt tätig sein, den sie zuvor als Schlichtungsperson zu behandeln hatte.

## Art. 7

*Beizug von Experten*

In Fällen, in denen dies zweckmässig, erforderlich und angemessen erscheint, kann die Schlichtungsstelle geeignete, unabhängige Experten beiziehen. Sie hat diesbezüglich vorher mit den Parteien Rücksprache zu halten.

## Art. 8

*Geheimhaltungspflicht*

- 1) Die Schlichtungsperson untersteht dem Amtsgeheimnis und hat die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes zu beachten.
- 2) Sofern Experten beigezogen werden, sind diese zur Verschwiegenheit verpflichtet und haben diesbezüglich eine schriftliche Erklärung abzugeben.

## Art. 9

*Rechenschaft*

Die Schlichtungsstelle informiert das Ressort Finanzen mindestens einmal jährlich über ihre Tätigkeit und Praxis. Sie führt zu diesem Zweck eine Statistik mit Angaben insbesondere zur:

- a) Anzahl neuer, erledigter und penderter Fälle;
- b) Art der Fälle;
- c) Höhe der in den jeweiligen Fällen geltend gemachten Beträge;
- d) Art der Fallerledigung;
- e) Zeitdauer bis zur Fallerledigung; und
- f) Staatsangehörigkeit bzw. zum Sitzstaat der involvierten Parteien.

**III. Zuständigkeit**

## Art. 10

*Grundsatz*

1) Die Schlichtungsstelle kann angerufen werden zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen:

- a) Kunden und Vermögensverwaltungsgesellschaften über die erbrachten Dienstleistungen;
- b) Kunden und Banken über die erbrachten Dienstleistungen;
- c) Kunden und Wertpapierfirmen über die erbrachten Wertpapierdienstleistungen;
- d) Zahlungsdienstleistern und Zahlungsdienstnutzern.

2) Sie dient auch als Anlaufstelle für Beschwerden von Organisationen, die sich landesweit und statutenmässig dem Konsumentenschutz oder anderen Zahlungsdienste betreffenden Themen widmen.

## Art. 11

### *Ablehnung*

- 1) Die Schlichtungsstelle kann nicht angerufen werden:
- a) zur Klärung von Fragen allgemeiner Geschäfts- und Gebührenpolitik;
  - b) zur Klärung abstrakter Rechts- und Wirtschaftsfragen bzw. des Ersuchens um juristischen Rat;
  - c) für Fälle, die Gegenstand eines behördlichen, schiedsgerichtlichen oder gerichtlichen Verfahrens sind;
  - d) zur Behandlung von Sachverhalten, deren Regelungsbedarf ausschliesslich oder überwiegend in den Bereich ausländischer Zuständigkeiten fällt.

2) Sie kann von der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens absehen, wenn es aufgrund der Komplexität eines Falles angemessen erscheint, ein gerichtliches Verfahren anzustrengen.

## IV. Verfahren

### Art. 12

#### *Verfahrensordnung*

1) Die Schlichtungsstelle gibt sich eine Verfahrensordnung, die von der Regierung zu genehmigen ist.

2) Die Verfahrensordnung hat sich an den allgemeinen Verfahrensgrundsätzen zu orientieren, insbesondere an den Grundsätzen der Unabhängigkeit, der Unparteilichkeit, der Transparenz, der kontradiktorischen Verfahrensweise, der Effizienz, der Rechtmässigkeit, der Handlungsfreiheit sowie der Vertretung.

### Art. 13

#### *Grundsätze des Verfahrens*

1) Die Schlichtung erfolgt in Form einer Vermittlung zwischen den Parteien (gütliche Einigung).

2) Den Parteien bleibt das Recht vorbehalten, sich der Schlichtung zu verweigern oder zu entziehen.

3) Die Parteien können den Schlichtungsvorschlag mit Vertrag annehmen.

#### Art. 14

##### *Einleitung des Verfahrens*

1) Schlichtungsbegehren sind schriftlich an die Schlichtungsstelle zu richten; die Verfahrenssprache ist deutsch.

2) Ein Schlichtungsverfahren kann nur eingeleitet werden, wenn:

- a) die Schlichtungsstelle zuständig ist;
- b) in der Vergangenheit nicht bereits ein Begehren in derselben Sache eingereicht worden ist;
- c) das Begehren zu den in der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle festgelegten Bedingungen eingereicht wird;
- d) die einreichende Partei vorher versucht hat, sich mit der anderen Partei zu einigen;
- e) es nicht offensichtlich missbräuchlich ist;
- f) das Verfahren keine Entscheidung erfordert, die ohne Klärung einer Rechtsfrage von grundsätzlicher oder allgemeiner Bedeutung nicht möglich ist.

3) Die Schlichtungsstelle entscheidet abschliessend über ihre Zuständigkeit und die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens.

#### Art. 15

##### *Meinungsbildung und Kooperation*

1) Die Schlichtungsstelle unternimmt alles, was ihr zu einer freien und unabhängigen Meinungsbildung erforderlich erscheint.

2) Sie sucht im konkreten Anlassfall die Zusammenarbeit mit dem betroffenen Institut sowie allenfalls mit dessen Interessenvertretungen.

3) Sie kann alle nötigen Massnahmen zur Beilegung einer Streitigkeit, für die sie angerufen wird, ergreifen. Sie macht einen sachgerechten Schlichtungsvorschlag, wenn sich die Parteien nicht auf eine Verhandlungslösung einigen können.

4) Sie erstellt einen Bericht über den Ablauf des Schlichtungsverfahrens, der den Parteien auf Verlangen ausgehändigt wird.

#### Art. 16

##### *Akteneinsicht*

1) Die Schlichtungsstelle ist befugt, auf Antrag einer Partei bei den betroffenen Instituten alle erforderlichen Auskünfte einzuholen und in die Akten Einsicht zu nehmen; der Datenschutz muss gewährleistet sein.

2) Zu diesem Zweck teilt die Antrag stellende Partei dem betroffenen Institut schriftlich mit, dass dieses im konkreten Fall gegenüber der Schlichtungsstelle von Geheimnispflichten, insbesondere vom Bankgeheimnis, entbunden wird.

#### Art. 17

##### *Beantwortung schriftlicher und mündlicher Anfragen*

Die Schlichtungsstelle nimmt schriftliche und mündliche Anfragen entgegen und sorgt im Rahmen ihrer Zuständigkeit für deren Beantwortung.

#### Art. 18

##### *Datenschutz*

Die Schlichtungsstelle kann die Personendaten von Parteien bearbeiten, wenn dies für die Erfüllung ihrer Aufgaben nötig ist. Sie kann diese Daten nach Abschluss eines Schlichtungsverfahrens zwei Jahre lang aufbewahren.

#### Art. 19

##### *Beendigung des Schlichtungsverfahrens*

- 1) Das Schlichtungsverfahren endet mit:
- a) dem Rückzug des Begehrens;
  - b) der Einigung der Parteien;
  - c) dem Schlichtungsvorschlag;

- d) der Ablehnung des Begehrens als offensichtlich missbräuchlich; oder
- e) der Befassung eines Gerichtes oder Schiedsgerichtes mit der Sache.

2) Kommt keine Einigung zustande, sind die Parteien auf den ordentlichen Rechtsweg zu verweisen.

## V. Entschädigung der Schlichtungsperson

### Art. 20

#### *Pauschal- und Aufwandsentschädigung*

1) Die Schlichtungsperson erhält zur Abgeltung ihrer Aufwendungen jährlich vom Staat eine Pauschalentschädigung in Höhe von 15 000 Franken.

2) Neben der Pauschalentschädigung nach Abs. 1 hat die Schlichtungsperson im Einzelfall für die Fallbearbeitung Anspruch auf eine Aufwandsentschädigung. Der Aufwandsberechnung wird ein Stundensatz von 350 Franken zugrunde gelegt. Die Entschädigung ist durch das betroffene Institut zu entrichten.

## VI. Übergangs- und Schlussbestimmungen

### Art. 21

#### *Übergangsbestimmung*

Auf Verfahren, die beim Inkrafttreten dieser Verordnung hängig sind, findet diese Verordnung Anwendung.

## Art. 22

*Inkrafttreten*

Diese Verordnung tritt am Tage der Kundmachung in Kraft.

Fürstliche Regierung:  
gez. *Dr. Klaus Tschütscher*  
Fürstlicher Regierungschef