

## **Beschwerden bzw. Reklamationen / Information gem. § 36 Absatz 1 VSBG:**

Eventuelle Reklamationen oder Beschwerden können Sie uns telefonisch, per Fax oder E-Mail unter den nachfolgend genannten Kontaktdaten mitteilen:

Tel.: 0049 (0) 211 13 86 10  
Fax: 0049 (0) 211 13 86 44  
E-Mail: [contact@schnigge.de](mailto:contact@schnigge.de)

Sie erhalten unverzüglich per Brief, Fax oder E-Mail eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Reklamation oder Beschwerde.

Wir werden uns sodann bemühen, Ihr Anliegen schnellstmöglich in Ihrem Interesse zu klären. Sollte dies nicht innerhalb von zwei Wochen nach Eingang möglich sein, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid per Brief, Fax oder per E-Mail.

Innerhalb von vier Wochen nach Eingang erhalten Sie von uns eine abschließende schriftliche Stellungnahme per Brief, Fax oder E-Mail. Sollte dies nicht möglich sein, teilen wir Ihnen die Gründe hierfür sowie unsere Einschätzung, wann die Klärung voraussichtlich abgeschlossen sein wird, mit.

Sollte Ihrem Anliegen nicht abgeholfen werden können, können Sie sich an die nachfolgenden Schlichtungsstellen wenden:

Gem. § 14 Abs. 1 Nr. 1 Unterlassungsklagegesetz (UKlaG) kann sich ein Verbraucher bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Fernabsatzverträgen betreffend Finanzdienstleistungen jedoch unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und der zum Verständnis der Beschwerde erforderlichen Unterlagen an folgende öffentliche Schlichtungsstelle wenden:

Deutsche Bundesbank, Schlichtungsstelle, Postfach 11 12 32, 60047 Frankfurt/Main,

Tel.: 0049 (0) 69 23 88 19 07  
Fax: 0049 (0) 69 70 90 90 99 01  
E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

<http://www.bundesbank.de/schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.php>  
[http://www.bundesbank.de/schlichtungsstelle/schlichtungsstelle\\_kontakt.php](http://www.bundesbank.de/schlichtungsstelle/schlichtungsstelle_kontakt.php)

Die Schlichtungsstelle bei der BaFin kann dagegen bei Streitigkeiten, an denen Verbraucher beteiligt sind, im Zusammenhang mit dem Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) sowie bei Bankgeschäften und Finanzdienstleistungen im Sinn des § 1 Absatz 1 Satz 2 Kreditwesengesetz (KWG) und § 1 Absatz 1 a Satz 2 KWG aktiv werden, § 14 Absatz 1 Nr. 6 und 7 UKlaG. Die Schlichtungsstelle bei der BaFin erreichen Sie wie folgt:

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Referat ZR 3, Graurheindorfer Straße 108, D-53117 Bonn

Tel.: 0049 (0) 228 41 08 0  
Fax: 0049 (0) 228 41 08 62 299  
E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)