

**Verfahrensordnung der  
Schlichtungsstelle  
Ombudsmann Immobilien IVD/VPB – Grunderwerb und Verwaltung des  
Immobilienverband Deutschland IVD  
Bundesverband der Immobilienberater, Makler,  
Verwalter und Sachverständigen e.V.**

**gem. Beschluss des Präsidiums in seiner Sitzung am 28. Januar 2020**

Der Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V. (IVD Bundesverband) ist ein Berufsverband in der Immobilienwirtschaft. Sofern es zwischen seinen Mitgliedern und Verbrauchern aufgrund einer rechtlichen Beziehung zu einer Auseinandersetzung kommt, können Verbraucher sich an die Schlichtungsstelle des IVD wenden, um eine außergerichtliche Streitbeilegung im Wege der Schlichtung durch den Ombudsmann zu erzielen. Die Mitglieder des IVD sind gemäß der Satzung des IVD Bundesverbandes verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren mitzuwirken. Im Interesse des Verbandes privater Bauherren e. V. (VPB) können sich Verbraucher auch an die Schlichtungsstelle wenden, wenn bei einem privaten Bauvorhaben i.S.d. § 1 Absatz 2 Satz 2 eine rechtliche Meinungsverschiedenheit mit dem Werkunternehmer besteht, sofern der Unternehmer erklärt hat, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

**§ 1 Zuständigkeit**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle führt auf Antrag eines Verbrauchers Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag nach § 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs oder über das Bestehen eines solchen Vertragsverhältnisses durch.

(2) Die sachliche Zuständigkeit ist zum einen auf Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Mitglied des IVD beschränkt, soweit dieses als Immobilienberater, Immobilienmakler, Verwalter oder Sachverständiger und nicht selbst als Verbraucher gehandelt hat. Zum anderen ist die sachliche Zuständigkeit auf Streitigkeiten beschränkt, die ihren Grund in einem Verbrauchervertrag haben,

- a) durch den der Unternehmer zum Bau eines neuen Gebäudes oder zu erheblichen Umbaumaßnahmen an einem bestehenden Gebäude verpflichtet wird (Verbraucherbauvertrag),
- b) der die Errichtung oder den Umbau eines Hauses oder eines vergleichbaren Bauwerks zum Gegenstand hat und der zugleich die Verpflichtung des Unternehmers enthält, dem Besteller das Eigentum an dem Grundstück zu übertragen oder ein Erbbaurecht zu bestellen oder zu übertragen (Bauträgervertrag),
- c) über den Kauf eines zu Wohnzwecken bebauten Grundstücks oder
- d) über den Kauf eines Miteigentumsanteils an einem Grundstück, der verbunden ist mit einem Sondereigentum an einer Wohnung (Wohnungseigentum nach Wohnungseigentumsgesetz).

(3) Antragsberechtigt sind Verbraucher gemäß § 13 Bürgerliches Gesetzbuch mit Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt in der Europäischen Union sowie den Vertragsstaaten des Abkommens

über den Europäischen Wirtschaftsraum (Antragsteller), wenn Antragsgegner ein Unternehmen gemäß § 14 Bürgerliches Gesetzbuch mit Niederlassung in Deutschland ist. Unternehmer sind nicht antragsberechtigt.

## **§ 2 Ablehnung einer Schlichtung**

- (1) Der Ombudsmann lehnt die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn
1. die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt,
  2. der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist,
  3. der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil
    - a. der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
    - b. die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
    - c. zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint,
  4. eine Verbraucherschlichtungsstelle bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt hat,
  5. die Streitigkeit bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig ist,
  6. ein Gericht zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen hat oder die Streitigkeit bei einem Gericht anhängig ist, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an,
  7. der Streitwert einen Betrag in Höhe von 3.000 EUR unterschreitet oder
  8. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde, insbesondere weil die Verbraucherschlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann,
  9. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist.

Abweichend von § 2 Absatz 1 Nr. 7 lehnt der Ombudsmann ein Schlichtungsverfahren von Streitigkeiten im Sinne des § 1 Absatz 2 Satz 2 ab, wenn der Streitwert einen Betrag von 600,00 Euro unterschreitet oder einen Betrag in Höhe von 50.000,00 Euro überschreitet.

(2) Dem Antragsteller wird die Ablehnung in Textform und unter Angabe der Gründe mitgeteilt; wenn der Antragsgegner bereits kontaktiert wurde, erfolgt die Mitteilung auch an diesen. Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt die Ablehnungsentscheidung innerhalb von drei Wochen nach Eingang des vollständigen Antrags.

(3) Der Ombudsmann kann die weitere Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens aus den in § 2 Absatz 1 genannten Gründen ablehnen, wenn der Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird. Wenn der Antragsgegner in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens einwilligt oder Erklärungen zur Sache abgibt, kann der Ombudsmann entgegen § 2 Absatz 1 Nr. 2 ein Schlichtungsverfahren durchführen. Die Ablehnung durch die Verbraucherschlichtungsstelle erfolgt in Textform unter Angabe der Gründe an die Parteien.

(4) Der Ombudsmann setzt das Streitbeilegungsverfahren aus, wenn der Antragsgegner geltend macht, dass seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs durch den Antragsteller gegenüber dem Antragsgegner nicht mehr als zwei Monate vergangen sind und der Antragsgegner den

streitigen Anspruch in dieser Zeit weder anerkannt noch abgelehnt hat. Der Ombudsmann lehnt die weitere Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn der Antragsgegner den streitigen Anspruch innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig anerkennt. Antragsteller und Antragsgegner werden hierüber in Textform informiert. Erkennt der Antragsgegner den streitigen Anspruch nicht innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig an, so setzt der Ombudsmann das Verfahren nach Ablauf von zwei Monaten ab Geltendmachung des streitigen Anspruchs fort. Sofern der Antragsgegner vorher in die Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren einwilligt, kann das Verfahren vor Ablauf dieser Frist fortgesetzt werden.

### **§ 3 Organisation der Verbraucherschlichtungsstelle, Streitmittler**

- (1) Die Verbraucherschlichtungsstelle ist mit einem Streitmittler besetzt. Der Streitmittler trägt die Bezeichnung Ombudsmann. Der Ombudsmann hat einen Vertreter. Soweit in dieser Verfahrensordnung der Ombudsmann Erwähnung findet, gelten die Bestimmungen für seinen Vertreter gleichermaßen. Der Ombudsmann verfügt über eine Geschäftsstelle, die ihn bei seiner Tätigkeit unterstützt. Die Geschäftsstelle hat ihren Sitz in der Geschäftsstelle des IVD Bundesverbandes in einem vom übrigen Bürobetrieb abgegrenzten Raum, wobei dem Ombudsmann nachgelassen wird, von einem anderen Ort aus zu arbeiten.
- (2) Der Ombudsmann ist neutral, unabhängig und keinen Weisungen unterworfen. Er ist für eine unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich. Wird der Ombudsmann von einer der Parteien wegen Besorgnis der Befangenheit abgelehnt, entscheidet sein Vertreter über diese Ablehnung. Der Ombudsmann verfügt über die Rechtskenntnisse, insbesondere im Immobilienrecht, das Fachwissen und die Fähigkeiten, die für die Beilegung von Streitigkeiten erforderlich sind; er besitzt die Befähigung zum Richteramt oder ist zertifizierter Mediator. Zur Erteilung eines Rechtsrates ist der Ombudsmann weder berechtigt noch verpflichtet.
- (3) Der Ombudsmann und sein Vertreter werden durch das Präsidium (Vorstand im Sinne des § 26 BGB) des IVD für die Dauer von vier Jahren bestellt. Die Bestellung kann jeweils wiederholt werden. Der Ombudsmann und sein Vertreter können vor Ablauf ihrer Amtszeit vom Vorstand des IVD nur abberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige und unparteiische Ausübung der Tätigkeit nicht mehr erwarten lassen, sie nicht nur vorübergehend an der Ausübung der Tätigkeit als Streitmittler gehindert sind oder ein anderer wichtiger Grund vorliegt. Vor Bestellung oder Abberufung des Ombudsmannes oder seines Vertreters ist der VPB entsprechend § 15 zu beteiligen. Der VPB hat das Recht, dem Präsidium des IVD einen Vertreter vorzuschlagen.

### **§ 4 Verfahrensgrundsätze**

- (1) Die Verfahrenssprache ist deutsch.
- (2) Vor Einschaltung der Verbraucherschlichtungsstelle hat der Antragsteller bereits den streitigen Anspruch gegenüber dem Antragsgegner geltend zu machen. Dies ist in geeigneter Weise im Antrag nachzuweisen.
- (3) Parteien des Streitbeilegungsverfahrens sind Antragsteller und Antragsgegner. Jede Partei kann sich im Streitbeilegungsverfahren durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person, soweit diese zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist, vertreten lassen. Die Vertretungsbefugnis ist nachzuweisen.
- (4) Es gilt der Beibringungsgrundsatz durch die Parteien.
- (5) Die Verbraucherschlichtungsstelle erhebt keinen Beweis.
- (6) Die Kommunikation zwischen der Verbraucherschlichtungsstelle und den Parteien soll in Textform erfolgen.

(7) Den Parteien steht in jeder Lage des Verfahrens der Weg zu den Gerichten offen.

(8) Ergänzend gilt das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

### **§ 5 Antragstellung**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle wird auf Antrag des Verbrauchers tätig. Der Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens muss in Textform (§ 126b Bürgerliches Gesetzbuch) erfolgen.

(2) Der Antragsteller soll neben Name und Anschrift der Parteien eine präzise Sachverhaltsschilderung anzugeben. Zudem soll klar zum Ausdruck gebracht werden, was begehrt wird.

### **§ 6 Vorverfahren**

(1) Der Ombudsmann übersendet an den Antragsgegner:

- a. den Antrag des Antragstellers gemäß § 5 und
- b. die Aufforderung, zu erklären, ob er an einem Streitbeilegungsverfahren teilnehmen werde, sofern es sich nicht um ein Mitglied des IVD handelt.

Eine Übersendung kann unterbleiben, wenn der Antrag offensichtlich nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsmannes fällt, unzulässig oder offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist.

(2) Der Ombudsmann unterrichtet den Antragsteller unverzüglich nach Eingang des Antrags auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens und den Antragsgegner zugleich mit der Übersendung des Antrags darüber,

- a. dass das Verfahren nach der Verfahrensordnung durchgeführt wird und dass deren Wortlaut auf der Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird;
- b. dass die Parteien mit ihrer Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren der Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle zustimmen;
- c. dass das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann;
- d. dass sich die Parteien im Streitbeilegungsverfahren von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, soweit diese zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen können;
- e. dass die Parteien im Streitbeilegungsverfahren nicht durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person vertreten sein müssen;
- f. über die Möglichkeit einer Beendigung des Streitbeilegungsverfahrens nach § 9;
- g. über die Kosten des Verfahrens und
- h. über den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Ombudsmannes und der weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen.

Sofern der Antragsgegner ein IVD-Mitglied ist, unterrichtet der Ombudsmann zudem darüber, dass das Mitglied verpflichtet ist, an dem Streitschlichtungsverfahren teilzunehmen, ein Schlichtungsvorschlag aber nicht bindend ist.

(3) Von der wiederholten Unterrichtung über die Informationen nach § 6 Absatz 2 gegenüber einem Unternehmer, der regelmäßig an Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt, kann abgesehen werden.

(4) Handelt es sich bei dem Antragsgegner nicht um ein Mitglied des IVD, stellt die Verbraucherschlichtungsstelle dem Antragsgegner das Entgelt nach § 12 in Rechnung und fordert ihn

auf, den Betrag binnen vier Wochen zu zahlen, sobald dieser seine Bereitschaft erklärt hat, an dem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen. Leistet der Antragsgegner nach der Zahlungsaufforderung nicht, so gilt dies als Erklärung, das Streitbeilegungsverfahren nicht fortsetzen zu wollen.

### **§ 7 Hauptverfahren**

(1) Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und können Tatsachen und Bewertungen vorbringen. Die Verbraucherschlichtungsstelle kann den Parteien eine angemessene Frist zur Stellungnahme setzen. Die Frist beträgt in der Regel drei Wochen und kann auf Antrag verlängert werden.

(2) Den weiteren Gang des Verfahrens bestimmt die Verbraucherschlichtungsstelle nach freiem Ermessen unter Beachtung der Grundsätze der Unparteilichkeit und Billigkeit. Die Verbraucherschlichtungsstelle wirkt dabei so bald wie möglich auf eine gütliche Einigung der Parteien hin. Erzielen die Parteien eine solche, so übermittelt der Ombudsmann den Parteien den Inhalt der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit.

### **§ 8 Schlichtungsvorschlag**

(1) Kommt eine gütliche Einigung der Parteien nicht zustande, unterbreitet der Ombudsmann den Parteien einen Vorschlag zur Beilegung der Streitigkeit (Schlichtungsvorschlag). Der Schlichtungsvorschlag beruht auf der sich aus dem Streitbeilegungsverfahren ergebenden Sachlage. Der Schlichtungsvorschlag soll am geltenden Recht ausgerichtet sein. Der Schlichtungsvorschlag ist mit einer Begründung zu versehen, aus der sich der zugrunde gelegte Sachverhalt und die rechtliche Bewertung des Ombudsmannes ergeben. Ist etwa wegen strittiger Tatsachenbehauptungen, die eine Beweiserhebung erforderlich machen, kein Schlichtungsvorschlag durch den Ombudsmann möglich, teilt der Ombudsmann den Parteien dies mit einer kurzen Begründung mit.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag in Textform.

(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle unterrichtet die Parteien mit der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags über die rechtlichen Folgen einer Annahme des Vorschlags und darüber, dass der Vorschlag von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann. Sie weist auf die Möglichkeit hin, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen. Die Verbraucherschlichtungsstelle setzt den Parteien eine angemessene Frist zur Annahme des Vorschlags.

(4) Nach Annahme des Schlichtungsvorschlags durch die Parteien übermittelt die Verbraucherschlichtungsstelle den Parteien das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens in Textform mit den erforderlichen Erläuterungen.

(5) Nimmt eine oder nehmen beide Parteien den Schlichtungsvorschlag nicht an, stellt die Verbraucherschlichtungsstelle eine Mitteilung über die erfolglose Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens aus. Die Erfolglosigkeitsbescheinigung muss der Mitteilung nach § 15a Absatz 3 Satz 3 Gesetz betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung in der jeweils geltenden Fassung entsprechen und als solche bezeichnet werden.

### **§ 9 Beendigung oder Aussetzung des Verfahrens**

(1) Das Streitbeilegungsverfahren endet

1. wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht,
2. wenn der Ombudsmann es beendet, nachdem der Antragsgegner erklärt hat, an dem Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen oder es nicht fortsetzen zu wollen, es sei denn,

Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden bestimmen etwas anderes; entsprechendes gilt, wenn der Antragsgegner sich nach Aufforderung der Verbraucherschlichtungsstelle binnen angemessener Frist nicht dazu erklärt, ob er an dem Streitbelegungsverfahren teilnehmen werde,

3. wenn der Ombudsmann die weitere Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens nach § 2 Absatz 3 ablehnt, wenn ein Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird,
4. wenn der Ombudsmann einen Schlichtungsvorschlag ablehnt, weil zur Beurteilung der Begründetheit des Antrags eine Beweiserhebung erforderlich wäre;
5. mit Übermittlung des Inhalts der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit nach § 7 Absatz 2,
6. mit Übermittlung der Erklärung nach § 8 Absatz 1 Satz 5,
7. mit Übermittlung des Ergebnisses des Streitbeilegungsverfahrens nach § 8 Absatz 4 oder
8. mit Mitteilung über die erfolglose Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens nach § 8 Absatz 5.

### **§ 10 Verfahrensdauer**

(1) Die Verbraucherschlichtungsstelle benachrichtigt die Parteien, sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte). Der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte wird vermutet, wenn die Parteien nach § 7 Absatz 1 Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.

(2) Die Verbraucherschlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag oder, sofern kein Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten ist, den Inhalt der Einigung über die Beilegung der Streitigkeit oder den Hinweis auf die Nichteinigung innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte.

(3) Die Frist von 90 Tagen kann bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Parteien verlängert werden. Der Ombudsmann unterrichtet die Parteien über die Fristverlängerung.

### **§ 11 Hemmung der Verjährung**

(1) Während der Dauer des gesamten Schlichtungsverfahrens (Vorprüfungsverfahren und Schlichtung vor dem Ombudsmann) wird die Verjährung für streitbefangene Ansprüche des Beschwerdeführers nach § 204 Absatz 1 Nr. 4 Bürgerliches Gesetzbuch gehemmt.

(2) Die Verjährung tritt bereits bei Eingang des Antrags bei der Verbraucherschlichtungsstelle ein, wenn der Antrag demnächst gegenüber dem Antragsgegner bekannt gegeben wird.

### **§ 12 Kosten des Verfahrens**

(1) Für den Verbraucher ist das Verfahren kostenlos, es sei denn, der Antrag des Verbrauchers ist unter Berücksichtigung der gesamten Umstände als missbräuchlich anzusehen. In diesem Fall wird ein Entgelt in Höhe von 30 Euro berechnet. Sofern der Verbraucher sich von einem Dritten vertreten lässt (§ 4 Absatz 3, § 6 Absatz 2 lit. d)), trägt der Verbraucher die Kosten für seine Vertretung. Auslagen werden ebenfalls nicht erstattet.

(2) Für IVD-Mitglieder ist das Verfahren kostenlos. § 12 Absatz 1 Satz 3 und 4 gelten entsprechend.

(3) Im Übrigen erhebt der Ombudsmann für die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens vom Unternehmer, der zur Teilnahme an dem Streitbeilegungsverfahren bereit ist, eine Gebühr. Die Gebühr beträgt

1. 300 Euro bei Streitwerten über 600 Euro bis einschließlich 2.000 Euro und
2. 400 Euro bei Streitwerten über 2.000 Euro bis einschließlich 4.000 Euro und
3. 500 Euro bei Streitwerten über 4.000 Euro.

Der Ombudsmann kann eine geringere Gebühr erheben oder von der Erhebung ganz absehen, wenn die Erhebung der Gebühr unbillig erscheint. Dies ist insbesondere dann gegeben, wenn der Ombudsmann die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ablehnt, nachdem der Unternehmer sich in der Sache geäußert hat. Erkennt der Unternehmer den geltend gemachten Anspruch sofort vollständig an, entfällt die Gebühr. § 12 Absatz 1 Satz 3 und 4 gelten entsprechend.

### **§ 13 Vertraulichkeit und Verschwiegenheitsverpflichtung**

(1) Der Ombudsmann hat streng darauf zu achten, dass alle Informationen vertraulich und diskret behandelt werden.

(2) Soweit es für die Prüfung des Anspruchs des Verbrauchers notwendig ist, ist er berechtigt, die Angaben an den Antragsgegner weiterzugeben. Umgekehrt kann er auch Unterlagen des Antragsgegners an den Verbraucher weiterleiten. Der Ombudsmann und seine Mitarbeiter sind zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen. Im Übrigen gelten die datenschutzrechtlichen Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes.

### **§ 14 Tätigkeitsbericht des Ombudsmanns**

Der Ombudsmann veröffentlicht jährlich einen Bericht über die Schlichtungstätigkeit.

### **§ 15 Beteiligung von Verbraucherverbänden und Unternehmerverbänden**

Der IVD ist Träger der Verbraucherschlichtungsstelle. An der Festlegung und Änderung der Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle, der Verfahrensordnung und der Bestellung oder Abberufung des Ombudsmannes und seines Vertreters ist der VPB zu beteiligen. Der VPB ist als Verbraucherverband eine qualifizierte Einrichtung nach § 3 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 des Unterlassungsklagengesetzes.