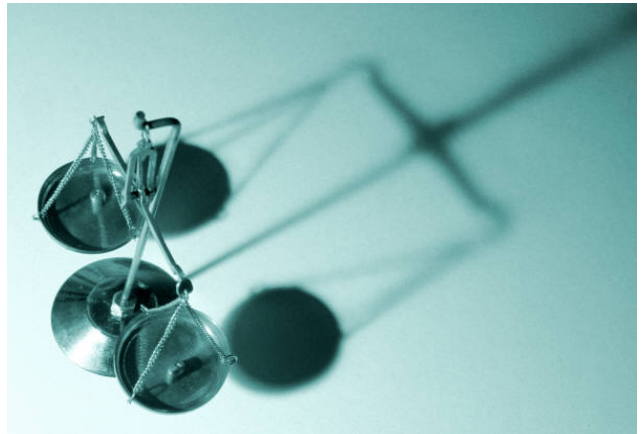


## Die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank



Deutsche Bundesbank  
-Schlichtungsstelle-  
Postfach 11 12 32

60047 Frankfurt am Main

Tel.: +49 69 2388-1907

Fax: +49 69 2388-1919

E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

Internet: [www.bundesbank.de](http://www.bundesbank.de)

Stand: November 2009

## Die Schlichtungsstelle

Einrichtung und Zuständigkeiten der Schlichtungsstelle sind in § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) geregelt.

Die Schlichtungsstelle besteht aus den Schlichtern sowie der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle. Die Geschäftsstelle ist Anlaufstelle für Beschwerden und unterstützt die Schlichter administrativ.

Die Schlichtungsstelle entspricht den EU – Vorgaben. Sie ist Mitglied im FIN-NET, einem von der EU - Kommission eingerichteten europäischen Netzwerk der Beschwerdestellen im Bereich Finanzdienstleistungen.

Der Ablauf der Beschwerdeverfahren ist in einer Verfahrensverordnung geregelt.

## Die Schlichter

Zu Schlichtern - unter gegenseitiger Vertretung - sind berufen:

die Herren Bundesbankdirektoren

Andreas Ahrens

Wilhelm Karl Bertelmann

und

Dr. Ernst-Wilhelm Nöll

Die Schlichter haben die Befähigung zum Richteramt. In ihrer Tätigkeit als Schlichter sind sie unabhängig und neutral. Die Geschäftsverteilung wird in einer Geschäftsordnung festgelegt.

## Zuständigkeit der Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle ist zuständig bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit

- Zahlungsdiensten (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches)
- Den Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betreffend Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen

Beschwerden im Zusammenhang mit Zahlungsdiensten, dazu zählen insbesondere Überweisungen, Lastschriften und Kartenzahlungen, können von allen Kunden eingereicht werden; im Zusammenhang mit dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen können nur Verbraucher ein Schlichtungsverfahren beantragen.

Beschwerden über Unternehmen, die dem

- Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e.V., Lennéstraße 17, 10785 Berlin,
- Bundesverband deutscher Banken e.V., Burgstraße 28, 10178 Berlin,
- Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V., Schellingstr.4, 10785 Berlin,
- Sparkassenverband Baden-Württemberg, Am Hauptbahnhof 2, 70173 Stuttgart,
- Rheinischer Sparkassen- und Giroverband, Kirchfeldstraße 60, 40217 Düsseldorf,
- Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V., Charlottenstr. 47, 10117 Berlin,

angehören und an den dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, sind direkt an die vorgenannten Verbände zu richten.

Bei uns eingereichte derartige Beschwerden leiten wir an den jeweils zuständigen Verband weiter.

## Unzulässigkeit der Beschwerde

Eine Beschwerde ist unzulässig, wenn

- der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird,
- die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist,
- ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet,
- die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlags oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 Abs. 1 UKlaG oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder
- der Anspruch bei Erhebung der Kundenbeschwerde bereits verjährt war und der Beschwerdegegner sich auf Verjährung beruft.

## Einreichung einer Beschwerde

Viele Meinungsverschiedenheiten können bereits im direkten Kontakt mit dem Unternehmen einvernehmlich geklärt werden. Wir empfehlen daher, sich mit der Beschwerde zuerst an das Unternehmen zu wenden.

Es gibt keine besonderen Formvorschriften. Die Beschwerde ist schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes und Beifügung von Kopien der notwendigen Unterlagen (z.B. Schriftwechsel, Abrechnungen des Unternehmens, Kontoauszüge) bei der Schlichtungsstelle einzureichen. Die Beschwerde kann auch per E-Mail oder Fax eingereicht werden; eventuell erforderliche Unterlagen sind dann per Post nachzureichen.

Der Beschwerdeführer hat zu versichern, dass keiner der auf Seite 5 genannten Unzulässigkeitsgründe besteht. Er kann sich im Verfahren vertreten lassen.

## Ablauf des Verfahrens

Der Ablauf des Beschwerdeverfahrens ist in der Schlichtungsstellenverfahrensverordnung (SchlichtVerfVo) geregelt, die wir auf Wunsch zur Verfügung stellen.

### **Vorverfahren**

Der Eingang der Beschwerde wird schriftlich bestätigt. Die Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle prüft die eingereichten Unterlagen und bittet erforderlichenfalls den Beschwerdeführer weitere Unterlagen einzureichen.

Ist die Beschwerde unzulässig wird das Verfahren eingestellt und der Beschwerdeführer darauf hingewiesen.

Zulässige Beschwerden werden an das betroffene Unternehmen mit der Aufforderung weitergeleitet, innerhalb von einem Monat Stellung zu nehmen.

Die Stellungnahme des Unternehmens wird dem Beschwerdeführer durch die Geschäftsstelle zugeleitet. Dieser hat die Möglichkeit, sich innerhalb eines Monats schriftlich dazu zu äußern. Erfolgt keine Rückäußerung, wird die Beschwerde als erledigt betrachtet und das Verfahren eingestellt.

### **Schlichtungsverfahren**

Hat sich die Kundenbeschwerde nicht erledigt, wird der Vorgang dem zuständigen Schlichter vorgelegt. Der Schlichter trifft seine Entscheidung anhand der im bisherigen Verfahren vorgelegten Unterlagen. Er kann ergänzende Stellungnahmen oder Auskünfte der Beteiligten einholen. Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Unterlagen erbracht werden. Eine mündliche Anhörung findet nicht statt.

Der Schlichter unterbreitet einen schriftlichen begründeten Schlichtungsvorschlag.

Der Schlichtungsspruch hat für keine der Parteien bindende Wirkung. Das Recht der Parteien, die Gerichte anzurufen wird vom Schlichtungsspruch nicht berührt.

Die Beteiligten können innerhalb von sechs Wochen ab Zugang mitteilen, ob sie den Schlichtungsspruch annehmen. Nach Ablauf der Frist teilt die Geschäftsstelle den Parteien das Ergebnis mit. Das Verfahren ist damit beendet. Kommt es nicht zu einer Einigung, wird eine „Bescheinigung über den erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs.3 Satz 3 des Gesetzes betreffend der Einführung der Zivilprozessordnung“ erteilt.

## Kosten des Verfahrens

Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist für den Beschwerdeführer kostenfrei. Auslagen (z. B. Porto und Telefonkosten) werden nicht erstattet. Der Vorschlag des Schlichters kann aber einen Vorschlag zur Übernahme von Kosten enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

## Vertraulichkeit

Alle Kundenbeschwerden werden streng vertraulich behandelt.