



**Die
Schlichtungsstelle
bei der
Deutschen Bundesbank**

Deutsche Bundesbank

Schlichtungsstelle

Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt am Main

Telefon: 069 2388-1907/1906
Telefax: 069 2388-1919
Internet: <http://www.bundesbank.de>

Stand: 01. Juni 2003



Merkblatt

**über die Schlichtung
von Kundenbeschwerden im Zusammenhang mit
dem Überweisungsverkehr und dem Missbrauch
von Zahlungskarten oder deren Daten
durch die
Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank**



Schlichtungsstelle

I Grundlage des Kundenbeschwerdeverfahrens

(1) Im Hinblick auf das Inkrafttreten des Überweisungsgesetzes (ÜG) vom 21. Juli 1999 (Bundesgesetzblatt I S. 1642) am 14. August 1999 ist bei der Deutschen Bundesbank eine Schlichtungsstelle gemäß § 29 Abs. 1 AGB-Gesetz eingerichtet worden. Seit dem 1. Januar 2002 ist die Einrichtung und Zuständigkeit der Schlichtungsstelle in § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) geregelt. Beschwerden über Kreditinstitute, 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,
- angehören und an den dort eingerichteten Schlichtungsverfahren teilnehmen, sind an die vorgenannten Verbände zu richten.

(2) Zu Schlichtern – unter gegenseitiger Vertretung – sind berufen:

Herr Bundesbankdirektor Wilhelm Karl Bertelmann
und
Herr Bundesbankrat Frank Baumann

Die Schlichter haben die Befähigung zum Richteramt und werden als unabhängige und neutrale Schlichter tätig. Die Geschäftsverteilung wird in einer Geschäftsordnung geregelt.

II Zweck des Kundenbeschwerdeverfahrens

Das Verfahren soll den Beteiligten die Möglichkeit geben, sich außergerichtlich zu einigen und förmliche Rechtsstreitigkeiten vor den staatlichen Gerichten vermeiden.

III Gegenstand des Verfahrens

Das Kundenbeschwerdeverfahren steht für Streitigkeiten zur Verfügung, auf die die §§ 675 a bis 676 g und 676 h Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs anwendbar sind. Das sind:

- grenzüberschreitende Überweisungen in die Länder oder aus Ländern der Europäischen Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen, mit deren Abwicklung nach dem 13. August 1999 begonnen wurde,
- Inlands- und Überweisungen außerhalb des EU- und

EWR-Raumes(Drittstaaten), mit deren Abwicklung nach dem 31. Dezember 2001 begonnen wurde sowie

- die missbräuchliche Verwendung von Zahlungskarten oder deren Daten nach dem 31. Dez. 2001, sofern der Zahlungskarte ein Girovertrag zu Grunde liegt.

IV Unzulässigkeit der Kundenbeschwerde

Eine Beschwerde ist unzulässig, wenn

1. der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird,
2. die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist,
3. ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet,
4. 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
5. der Anspruch bei Erhebung der Kundenbeschwerde bereits verjährt war und der Beschwerdegegner sich auf Verjährung beruft.

V Ablauf des Kundenbeschwerdeverfahrens

(1) Die Kundenbeschwerde ist schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und unter Beifügung der zum Verständnis der Beschwerde erforderlichen Unterlagen (z. B. Ablichtungen der Überweisung und der Abrechnung des überweisenden Kreditinstituts) bei der Schlichtungsstelle zu erheben. Der Beschwerdeführer hat zu versichern, dass er in der Streitigkeit noch kein Gericht, keine Streitschlichtungsstelle und keine Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, angerufen und auch keinen außergerichtlichen Vergleich mit dem Beschwerdegegner abgeschlossen hat. Der Beschwerdeführer kann sich im Verfahren vertreten lassen.

(2) Die Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle bestätigt dem Antragsteller den Eingang seiner Kundenbeschwerde. Sie nimmt eine formelle Vorprüfung vor. Hierbei prüft sie zunächst die eingereichten Unterlagen und bittet erforderlichenfalls den Beschwerdeführer, diese zu ergänzen. Ist die Beschwerde unzulässig, weist die Geschäftsstelle den Beschwerdeführer hierauf hin und gibt ihm in geeigneten Fällen Gelegenheit, den Mangel innerhalb eines Monats abzustellen. Zulässige Beschwerden leitet sie dem von der Beschwerde betroffenen Kreditinstitut zur Stellungnahme innerhalb eines Monats ab Zugang zu.

Die Frist kann auf Antrag des Kreditinstituts um einen weiteren Monat verlängert werden. Die Parteien werden hierüber informiert. Die Stellungnahme des Kreditinstituts wird dem Beschwerdeführer durch die Geschäftsstelle zugeleitet. Sie stellt ihm anheim, sich innerhalb eines Monats ab Zugang dazu zu äußern, sofern das Kreditinstitut der Kundenbeschwerde nicht abhelfen will. Falls der Beschwerdeführer sich zu der Stellungnahme des Kreditinstituts nicht äußert, wird die Beschwerde als erledigt betrachtet und das Verfahren eingestellt.

(3) Sollte sich die Kundenbeschwerde nicht erledigen, wird der Vorgang dem zuständigen Schlichter vorgelegt.

(4) Der Schlichter kann, wenn er eine weitere Aufklärung des Sach- und Streitstandes für geboten hält, eine ergänzende Stellungnahme oder Auskunft der Beteiligten einholen. Eine Beweisaufnahme führt er nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden. Eine mündliche Anhörung der Parteien findet nicht statt. Der Schlichter unterbreitet den Parteien sodann einen Schlichtungsvorschlag, der in bündiger Form begründet wird. Dabei werden die Parteien darauf hingewiesen, dass sie sich innerhalb von sechs Wochen ab Zugang dazu äußern können, ob sie den Vorschlag annehmen. Gleichzeitig werden sie darauf hingewiesen, dass sie der Schlichtungsvorschlag nicht bindet und ihr Recht, die Gerichte anzurufen, nicht berührt wird. Nach Ablauf der Äußerungsfrist teilt die Geschäftsstelle den Parteien das Ergebnis der Schlichtung mit. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Schlichtungsstelle beendet. Kommt es nicht zu einer Einigung, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Abs. 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet; die Namen der Beteiligten sind angegeben.

VI 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.

VII Vertraulichkeit des Verfahrens

Kundenbeschwerden werden vertraulich behandelt.