

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes - UKlaG - i. Verb. m. § 1 Abs. 1 der Finanzschlichtungsstellenverordnung - FinSV).

Ihr sachlicher Zuständigkeitsbereich ist gesetzlich festgelegt. Sie ist zudem nur zuständig, wenn es für die Streitigkeit keine anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle gibt.

Die Schlichtungsstelle besteht aus den Schlichterinnen, den Schlichtern sowie der Geschäftsstelle. Die Schlichterin bzw. der Schlichter führt das Schlichtungsverfahren durch. Dabei wird er bzw. sie durch die Geschäftsstelle unterstützt, die auch Anlaufstelle für Anträge und Anfragen ist.

Zu Schlichterinnen und Schlichter - unter gegenseitiger Vertretung - sind berufen:

- Frau Almut Denecke,
- Herr Matthias Kempf,
- Frau Tatjana Klös und
- Frau Cora Nies.

Die Schlichterinnen und Schlichter haben die Befähigung zum Richteramt und sind in ihrer Tätigkeit unabhängig und neutral. Sie verfügen über langjährige Erfahrung in der rechtlichen Beratung und Vertretung der Deutschen Bundesbank.

Vor ihrer Bestellung sind das Bundesamt für Justiz und die Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) beteiligt worden. Die Amtsdauer der Schlichter beträgt drei Jahre.

Die gegenwärtige Amtsperiode läuft vom 08. April 2024 bis zum 07. April 2027. Die Geschäftsverteilung wird in einer Geschäftsordnung festgelegt.

Die Schlichtungsstelle ist Mitglied im FIN-NET, einem von der Europäischen Kommission eingerichteten Netzwerk, das in grenzübergreifenden Fällen den Verbrauchern einen leichten Zugang zu der zuständigen ausländischen Streitbeilegungsstelle ermöglicht. Die Liste der FIN-NET Mitglieder ist unter folgendem Link abrufbar: [FIN-NET-Mitglieder Land für Land - Europäische Kommission](#).

Zuständigkeit

Die Schlichtungsstelle ist nach § 14 Abs. 1 UKlaG zuständig bei Streitigkeiten aus der Anwendung

- der Vorschriften betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen (§§ 312c ff. des Bürgerlichen Gesetzbuchs)
- der Vorschriften über Verbraucherdarlehen und sonstige Finanzierungshilfen sowie deren Vermittlung (§§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch)
- der Vorschriften betreffend Zahlungsdiensteverträge (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs), der Verordnung (EU) 2021/1230 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Juli 2021 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Union (kodifizierter Text) (ABl. L 274 vom 30.7.2021, S. 20)) und der Verordnung (EU) 260/2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro („SEPA-Verordnung“) sowie der Verordnung (EU) 2015/751 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge („IF-Verordnung“)
- der Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes, soweit sie Pflichten von E-Geld-Emittenten sowie Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden betreffen
- der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln

Schlichtungsverfahren im Zusammenhang mit Zahlungsdiensten und E-Geld können von Privat- und Geschäftskundinnen und -kunden beantragt werden, ansonsten beschränkt sich das Verfahren auf Verbraucherverträge.

Die Schlichtungsstelle wird auf Antrag eines Beteiligten tätig. Sie kann auch von einem Unternehmen angerufen werden.

Die Zuständigkeit ist beschränkt auf Unternehmen, die im Inland niedergelassen sind. Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher kann seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort demgegenüber auch in einem Staat haben, der nicht der Europäischen Union oder dem Europäischen Wirtschaftsraum angehört. Das Schlichtungsverfahren wird nur in deutscher Sprache durchgeführt.

Anträge gegen Unternehmen, die an einem Schlichtungsverfahren vor einer anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstelle teilnehmen, sind unmittelbar an diese Verbraucherschlichtungsstelle zu richten. Eine Liste der anerkannten deutschen Verbraucherschlichtungsstellen findet sich unter [BfJ - Liste der Verbraucherschlichtungsstellen](#).

Die europaweit anerkannten Schlichtungsstellen sind unter [Liste alternativer Streitbeilegungsorgane \(ADR\) – Verbraucherrechtsmittel in der EU](#) gelistet.

Ist für einen Antrag auf ein Schlichtungsverfahren eine andere Verbraucherschlichtungsstelle zuständig, wird er an die jeweilige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben. Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller wird über die Abgabe informiert.

Ablehnungsgründe

Die Schlichterin bzw. der Schlichter lehnt die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
2. die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fällt und der Antrag nicht an eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben ist,
3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
4. bei einer Streitigkeit über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren gemäß den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
5. wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt wurde, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei einem Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist,
8. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
9. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens kann zudem abgelehnt werden, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Einreichung des Antrags

Der Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens, Stellungnahmen, Belege und sonstige Mitteilungen sind der Geschäftsstelle in Textform (z.B. Schreiben, E-Mail) zu übermitteln.

Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller hat zu versichern, dass die im voranstehenden Abschnitt unter Nummer 3 bis 8 genannten Ablehnungsgründe nicht vorliegen.

Den Antragstellerinnen bzw. Antragstellern wird empfohlen, das im Internet abrufbare oder über die Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle erhältliche Formular „Schlichtungsantrag“ zu verwenden, um Rückfragen und Missverständnisse zu vermeiden.

Die Parteien können sich in dem Verfahren vertreten lassen. Hierfür ist eine entsprechende Vollmacht vorzulegen.

Vorverfahren

Ist die Schlichtungsstelle nicht zuständig oder liegt ein sonstiger Ablehnungsgrund vor, lehnt die Schlichterin bzw. der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.

Ist die Schlichtungsstelle zuständig, wird der Eingang des Antrags schriftlich bestätigt. Fehlen Angaben oder Unterlagen, wird die Antragstellerin bzw. der Antragsteller aufgefordert, den Mangel innerhalb eines Monats zu beseitigen. Nach Fristablauf wird die Durchführung des Verfahrens von der Schlichterin bzw. dem Schlichter abgelehnt.

Zulässige Anträge werden an die Antragsgegnerin bzw. den Antragsgegner mit der Aufforderung weitergeleitet, innerhalb von einem Monat Stellung zu nehmen.

Die Stellungnahme wird der Antragstellerin bzw. dem Antragsteller durch die Geschäftsstelle zugeleitet. Sie bzw. er hat die Möglichkeit, sich innerhalb eines Monats dazu schriftlich zu äußern, wenn dem Antrag nicht abgeholfen wird.

Schlichtungsverfahren

Hat sich der Antrag nicht erledigt, legt die Geschäftsstelle den Vorgang der zuständigen Schlichterin bzw. dem zuständigen Schlichter vor. Sie bzw. er trifft ihre bzw. seine Entscheidung anhand der im bisherigen Verfahren vorgelegten Unterlagen. Sie bzw. er kann ergänzende Stellungnahmen der Parteien oder Auskünfte einholen. Eine Beweisaufnahme wird nicht durchgeführt, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden angetreten werden. Eine mündliche Anhörung findet nicht statt. Die Schlichterin bzw. der Schlichter unterbreitet den Parteien spätestens 90 Tage nach Vorlage aller für das Schlichtungsverfahren notwendigen Informationen einen am geltenden Recht ausgerichteten schriftlichen Schlichtungsvorschlag nebst einer Begründung.

Der Schlichtungsvorschlag ist nur verbindlich, wenn er von beiden Parteien innerhalb von sechs Wochen ab Zugang durch eine Erklärung in Textform angenommen wird. Die Parteien sind zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen. Nach Ablauf der Frist teilt die Geschäftsstelle den Parteien das Ergebnis mit. Das Verfahren ist damit beendet.

Dauer des Verfahrens

Im Fall der vollständigen Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist mit einer Verfahrensdauer von über 9 Monaten zu rechnen.

Kosten des Verfahrens

Das Schlichtungsverfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei. Auslagen (z. B. Rechtsanwaltskosten, Porto und Telefonkosten) werden nicht erstattet. Von dem am Verfahren beteiligten Unternehmen ist grundsätzlich eine Gebühr von 200 Euro zu erheben.

Vertraulichkeit

Die Schlichterinnen, die Schlichter und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

Hemmung der Verjährung

Mit dem Eingang der Beschwerde bei der Schlichtungsstelle wird die Verjährung gehemmt, wenn die Beschwerde demnächst bekannt gegeben wird (§ 204 Abs. 1 Nr. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

Beendigung des Verfahrens

Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller kann den Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.

Kontakt

Deutsche Bundesbank
-Schlichtungsstelle-
Wilhelm-Epstein-Straße 14
60431 Frankfurt am Main

Postfach 10 06 02
60006 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0)69 9566-33232
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de
Internet: www.bundesbank.de/schlichtungsstelle

Stand: 05. Juni 2026