

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle (§ 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes - UklG - 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 Schlichter(innen)¹ sowie der Geschäftsstelle. Der Schlichter führt das Schlichtungsverfahren durch. Dabei wird er durch die Geschäftsstelle unterstützt, die auch Anlaufstelle für Anträge und Anfragen ist.

Zu Schlichtern - unter gegenseitiger Vertretung - sind berufen:

- Herr Christopher Hunt
- Herr Jörn Kellmann
- Frau Tatjana Klös und
- Frau Cora Nies

Die 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 1. April 2021 bis zum 31. März 2024. 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

[Netz für die Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen: FIN-NET | EU-Kommission \(europa.eu\)](#).

¹ Nachfolgend wird zur besseren Lesbarkeit ausschließlich die männliche Form verwendet. Es sind immer gleichberechtigt die männliche und die weibliche Form gemeint.

Zuständigkeit

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

- der Vorschriften betreffend Fernabsatzverträge über inanzdienstleistungen (§§ 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 (EG) 924/2009 über grenzüberschreitende Zahlungen („Preisverordnung“) 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 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes, 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 Geschäftskunden 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. 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 - Verbraucherstreitbeilegung \(bundesjustizamt.de\)](https://www.bfj.bund.de/Verbraucherschlichtungsstellen).

Die europaweit anerkannten Schlichtungsstellen sind unter [Online-Streitbeilegung | Europäische Kommission \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers/odr/) gelistet.

Ist für einen Antrag auf ein Schlichtungsverfahren eine andere Verbraucherschlichtungsstelle zuständig, wird er an die jeweilige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

Ablehnungsgründe

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 Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
8. 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, Fax) zu übermitteln.

Der Antragsteller hat zu versichern, dass die im voranstehenden Abschnitt unter Nummer 3 bis 7 genannten Ablehnungsgründe nicht vorliegen.

Den 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.

Bei Streitigkeiten aus Verträgen, die über eine Webseite oder auf anderem elektronischen Weg abgeschlossen worden sind (Online-Verträge), kann der Antrag auch über die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung erhoben werden: [Online-Streitbeilegung | Europäische Kommission \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers/odr/).

Vorverfahren

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

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

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

Die Stellungnahme wird dem Antragsteller durch die Geschäftsstelle zugeleitet. Dieser 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 dem zuständigen Schlichter vor. Der Schlichter trifft seine Entscheidung anhand der im bisherigen Verfahren vorgelegten Unterlagen. Er kann ergänzende Stellungnahmen der Parteien oder Auskünfte einholen. Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden angetreten werden. Eine mündliche Anhörung findet nicht statt. 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 den Beteiligten 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. Kommt es nicht zu einer Einigung, wird die Mitteilung als „Bescheinigung über den erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs. 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ bezeichnet.

Dauer des Verfahrens

Im Fall der vollständigen Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist schon aufgrund der gesetzlich vorgegebenen Stellungnahmefristen mit einer Verfahrensdauer von ca. 6 Monaten zu rechnen.

Kosten des Verfahrens

Das Schlichtungsverfahren ist für 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 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

Der Antragsteller kann seinen 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

Stand: 25. April 2023