



Antidiskriminierungsstelle
des Bundes

Schlichtungsstellen in Deutschland
Überblick über die zuständigen Gerichte und prozessuale Besonderheiten
(Stand: Juni 2021)

	Name der Stelle	Rechtsgrundlage, sofern vorhanden	Gegenstand der Schlichtung	Kosten	Verfahrensabschluss durch
Verbraucherschutz im Allgemeinen	Universalschlichtungsstelle des Bundes	§ 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)	Streitigkeiten im Rahmen eines Verbrauchervertrages im Sinne des § 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs	kostenlos für Verbraucher; Kosten für Unternehmer nach Streitwert (Kostenordnung)	Vorschlag/Empfehlung – Beteiligte können annehmen oder ablehnen; bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei Ablehnung Rechtsweg weiterhin offen
Verbraucherschutz europaweit	Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.		Streitigkeiten zwischen Verbraucher und Unternehmen bei deutsch- französischem Bezug	kostenlos für Verbraucher	Vorschlag/Empfehlung – Beteiligte können annehmen oder ablehnen; bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei Ablehnung Rechtsweg weiterhin offen
	Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland mit Online-Streitbeilegung der Europäischen Kommission	§ 40 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)	Streitigkeiten zwischen Verbraucher und Unternehmen aus dem EU-Ausland	kostenlos für Verbraucher	je nach Schlichtungsstelle, an die vermittelt wurde
Online-Geschäfte	Der Online-Schlichter		Streitigkeiten bezüglich elektronischen Geschäftsverkehrs	kostenlos für beide Beteiligten	Vorschlag/Empfehlung – Beteiligte können annehmen oder ablehnen; bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei Ablehnung Rechtsweg weiterhin offen

	Name der Stelle	Rechtsgrundlage, sofern vorhanden	Gegenstand der Schlichtung	Kosten	Verfahrensabschluss durch
Banken und Kreditinstitute	Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V.	teilweise Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV)	Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und den in den jeweiligen Verbänden vertretenen Banken und Kreditinstituten	kostenlos für Verbraucher; 150,- € je Schlichtungsverfahren von Bank	je nach Verfahrensordnung: Vorschlag/Empfehlung – Beteiligte können annehmen oder ablehnen; bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei Ablehnung Rechtsweg weiterhin offen oder Schlichtungsspruch, der für die Bank bis zu bestimmtem Streitwert bindend ist, für Verbraucher bleibt Rechtsweg offen
	Schlichtungsstelle Bausparen			kostenlos für beide Beteiligte	
	Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen			kostenlos für Verbraucher; Gebühr von 200,- für Bank	
	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank			kostenlos für Verbraucher; Gebühr von 200,- € für Bank	je nach Verfahrensordnung: Vorschlag/Empfehlung - Beteiligte können annehmen oder ablehnen; bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei Ablehnung Rechtsweg weiterhin offen oder Schlichtungsspruch, der für Bank bis zu bestimmtem Streitwert bindend ist, für Verbraucher bleibt Rechtsweg offen
	Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V.			kostenlos für Verbraucher; Kosten für Bank nach Kostenordnung (nicht veröffentlicht)	
	Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschland e.V. (VÖB)			kostenlos für Verbraucher; Kosten für Bank nur in Sondersituationen und bis maximal 100,- €	

	Name der Stelle	Rechtsgrundlage, sofern vorhanden	Gegenstand der Schlichtung	Kosten	Verfahrensabschluss durch
Banken u. Kreditinstitute	SCHUFA-Ombudsmann			kostenlos für Verbraucher	Schlichtungsspruch – für die SCHUFA bindend bis zu Streitwert von 2.500,- €, für Verbraucher Rechtsweg offen
Anwaltschaft und andere freie Berufe	Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft	§§ 191 f. Bundesrechtsanwaltsordnung (BRAO)	vermögensrechtliche Streitigkeiten aus Mandatsverhältnis	kostenlos für beide Beteiligten	Vorschlag/Empfehlung – Beteiligte können annehmen oder ablehnen; bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei Ablehnung Rechtsweg weiterhin offen
	Die anderen in Kammern verbundenen Berufe (z.B. Ärzte, Steuerberater, Handwerker, Architekten, Apotheker) haben in ihrer jeweiligen Landeskammer regelmäßig eine Schlichtungsstelle eingerichtet.				
Reisen/ Verkehr	Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz	§ 57a Luftverkehrsgesetz (LuftVG)	Streitigkeiten über Ansprüche von Fluggästen gegen Luftfahrtunternehmen	kostenlos für Fluggast; Verfahrenskosten für Fluggesellschaft	Vorschlag/Empfehlung – Beteiligte können annehmen oder ablehnen; bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei Ablehnung Rechtsweg weiterhin offen
	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp)	§ 37 Eisenbahn- Verkehrsordnung (EVO)	Streitigkeiten bezüglich öffentlichen Personenverkehrs (Flug, Eisenbahn, Fernverkehr, Nahverkehr)	kostenlos für Reisende	Vorschlag/Empfehlung – Beteiligte können annehmen oder ablehnen; bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei Ablehnung Rechtsweg weiterhin offen
Der öffentliche Nahverkehr in einigen Bundesländern ist nicht Mitglied der söp. Eine Mitgliederliste finden Sie auf der Internetseite: https://soep-online.de/					

	Name der Stelle	Rechtsgrundlage, sofern vorhanden	Gegenstand der Schlichtung	Kosten	Verfahrensabschluss durch
Kommunikation	Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur	§ 10 Postdienstleistungsverordnung (PDLV)	Streitigkeiten zwischen Kunden und Anbieter von Postdienstleistungen (insb. bei Verlust, Entwendung oder Entschädigung von Postsendungen)	kostenlos für beide Beteiligten	Vorschlag/Empfehlung – Beteiligte können annehmen oder ablehnen; bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei Ablehnung Rechtsweg weiterhin offen
	Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur	§§ 47a, 51 Telekommunikationsgesetz (TKG)	Streitigkeiten bezüglich Verträgen über die Bereitstellung von Telekommunikationsnetzen und -diensten	kostenlos für beide Beteiligten	Vorschlag/Empfehlung – Beteiligte können annehmen oder ablehnen; bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei Ablehnung Rechtsweg weiterhin offen
Immobilien	Ombudsmann Immobilien IVD/PVB – Grunderwerb und Verwaltung		Streitigkeiten zwischen Verbraucher und Mitgliedsunternehmen des IVD	kostenlos für Verbraucher, keine Kosten für Unternehmen, wenn Mitglied des IDV; andernfalls Gebühr für Unternehmen abhängig vom Streitwert	Vorschlag/Empfehlung – Beteiligte können annehmen oder ablehnen; bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei Ablehnung Rechtsweg weiterhin offen
Versicherungen	Ombudsmann für Versicherungen		Streitigkeiten zwischen Verbraucher und Versicherer oder Versicherungsvermittlung	kostenlos für Verbraucher	Vorschlag/Empfehlung – bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei fehlender Einigung: Streitwert unter 10.000,- € für Versicherer bindend; für Verbraucher Rechtsweg offen

	Name der Stelle	Rechtsgrundlage, sofern vorhanden	Gegenstand der Schlichtung	Kosten	Verfahrensabschluss durch
Versicherungen	Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung		Streitigkeiten zwischen Versicherten und privater Kranken- und Pflegeversicherung oder Versicherungsvermittlung	kostenlos für beide Beteiligten	Vorschlag – Beteiligte können annehmen oder ablehnen; bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei Ablehnung Rechtsweg weiterhin offen
Menschen mit Behinderungen	Schlichtungsstelle nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (bei der Beauftragten der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen)	§ 16 BGG	Streitigkeiten zwischen Menschen mit Behinderungen und Trägern öffentlicher Gewalt des Bundes zu den Themen Barrierefreiheit und Benachteiligung wegen einer Behinderung	kostenlos	Schlichtungsvorschlag, bei Annahme (erfolgreiche Schlichtung) ist die Einigung bindend; bei Ablehnung Rechtsweg weiterhin offen