

Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

für Schlichtungsanträge, die ab dem 1. Januar 2013 in der Schlichtungsstelle eingehen

Der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV) führt zur außergerichtlichen Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Instituten der Sparkassen-Finanzgruppe und Kunden sowie Nicht-Kunden im Sinne von § 3 Abs. 1 Satz 2 dieser Verfahrensordnung ein Schlichtungsverfahren ein. Das Verfahren gilt für die Institute der Sparkassen-Finanzgruppe, die dem Schlichtungsverfahren des DSGV angeschlossen sind (im Folgenden „Institut“ bzw. „Institute“ genannt).¹

§ 1 Ombudsmann

(1) Bestellung

Das Schlichtungsverfahren wird vor einem Ombudsmann durchgeführt. Der Ombudsmann wird durch die Verbandsleitung des DSGV für die Dauer von drei Jahren bestellt. Seine Bestellung kann wiederholt werden. Der Ombudsmann kann durch die Verbandsleitung des DSGV von seinem Amt nur abberufen werden, wenn

- Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung der Ombudsmann Tätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
- er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder
- wenn ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

(2) Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e. V. (vzbv)

Vor der Bestellung des Ombudsmannes teilt der DSGV dem vzbv den Namen und den beruflichen Werdegang der als Ombudsmann vorgesehenen Person mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten vom vzbv schriftlich keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der als Ombudsmann vorgesehenen Person in Frage stellen, oder erhobene Einwendungen geklärt sind, wird diese zum Ombudsmann bestellt.

(3) Fachliche Qualifikation

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt haben.

(4) Unabhängigkeit

Der Ombudsmann ist in seiner Funktion als Ombudsmann unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht beim DSGV, einem Regionalverband der Sparkassen-Finanzgruppe oder einem Institut der Sparkassen-Finanzgruppe tätig gewesen sein.

(5) Bestellung mehrerer Personen

Zum Ombudsmann können mehrere Personen bestellt werden. Die Geschäftsverteilung einschließlich Vertretungsregelung legt die Verbandsleitung des DSGV im Einvernehmen mit diesen Personen vor jedem Geschäftsjahr fest. Eine Änderung der Geschäftsverteilung ist während des Geschäftsjahres nur aus besonderem Grund zulässig. Ist nur ein Ombudsmann im Amt, muss ein Vertreter bestellt werden. Für diesen gelten die oben genannten Bestimmungen entsprechend.

(6) Befangenheit

Der Ombudsmann darf nicht in Streitfällen tätig werden, an deren Abwicklung er selbst beteiligt war. Über diese entscheidet sein Vertreter.

§ 2 Kundenbeschwerdestelle beim DSGV

Beim DSGV wird eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet. Der Kundenbeschwerdestelle obliegt neben der Vorprüfung (§ 5) die gesamte Abwicklung des Verfahrens.

§ 3 Zulässigkeit des Schlichtungsverfahrens

(1) Anwendungsbereich

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist zulässig bei Meinungsverschiedenheiten zwischen einem Kunden und

einem am Verfahren teilnehmenden Institut über sämtliche von diesem Institut angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Das Schlichtungsverfahren kann auch durchgeführt werden, wenn dem Beschwerdeführer entgegen der Selbstverpflichtung der deutschen Sparkassen zum Bürgerkonto die Einrichtung eines Guthabenkontos abgelehnt wurde.

(2) Ausnahmen

Eine Schlichtung durch den Ombudsmann ist unzulässig, wenn

- a) der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird; dasselbe gilt, wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet oder wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist;
- b) die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlages oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder in der Vergangenheit war; dasselbe gilt, wenn ein solches Verfahren von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird;
- c) von dem Beschwerdeführer eine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet worden ist oder während des Schlichtungsverfahrens erstattet wird und der Beschwerdegegenstand nicht eine Streitigkeit nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes betrifft;
- d) der Anspruch zum Zeitpunkt der Anrufung des Ombudsmannes bereits verjährt war und das Institut sich auf die Verjährung beruft.

Der Ombudsmann soll die Schlichtung ablehnen, wenn der Schlichtungsvorschlag die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erfordert.

§ 4 Einvernehmliche Klärung mit dem Institut

Im Falle einer Meinungsverschiedenheit über einen Geschäftsvorfall sollte sich der Beschwerdeführer zunächst an das betroffene Institut wenden. Dieses wird versuchen, eine einvernehmliche Klärung herbeizuführen. Der Beschwerdeführer kann sich jedoch auch unmittelbar an die Beschwerdestelle beim DSGV wenden.

§ 5 Vorprüfungsverfahren

(1) Einreichen der Beschwerde

Beschwerden sind schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhaltes und unter Beifügung der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen an die Kundenbeschwerdestelle beim DSGV

**Deutscher Sparkassen- und Giroverband (DSGV)
Kundenbeschwerdestelle
Charlottenstr. 47
10117 Berlin**

¹ Eine Liste der am Verfahren teilnehmenden Institute wird in der Kundenbeschwerdestelle beim DSGV geführt und auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

zu richten. Der Beschwerdeführer hat zu versichern, dass der Beschwerdegegenstand weder bei einem Gericht, noch bei einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderer Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, anhängig ist oder in der Vergangenheit anhängig war, dass nicht bereits ein Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet, dass die Streitigkeit nicht bereits durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist und dass - soweit der Beschwerdegegenstand nicht eine Streitigkeit nach § 14 Abs. 1 des Unterlassungsklagengesetzes betrifft - von ihm keine Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet worden ist.

Die Kundenbeschwerdestelle bestätigt schriftlich den Eingang der Beschwerde und übersendet dem Beschwerdeführer die vorliegende Verfahrensordnung, um ihn über den zukünftigen Verfahrensgang zu unterrichten.

(2) Formale Vorprüfung

Die Kundenbeschwerdestelle stellt fest, ob das betroffene Institut dem Schlichtungsverfahren angeschlossen ist. Ist das nicht der Fall, gibt sie die Beschwerde bei gleichzeitiger Benachrichtigung des Beschwerdeführers an die zuständige Schlichtungsstelle ab. Fehlt es an einer zuständigen Schlichtungsstelle, sendet sie die Beschwerde an den Beschwerdeführer zurück.

Nimmt das betroffene Institut am Schlichtungsverfahren teil, prüft die Kundenbeschwerdestelle die Unterlagen und fordert den Beschwerdeführer - soweit erforderlich - zur Ergänzung auf. Für die Beantwortung setzt sie ihm eine Frist von einem Monat. Kommt der Beschwerdeführer innerhalb der gesetzten Frist dieser Aufforderung nicht nach oder lässt sich der Gegenstand der Beschwerde aus dessen Schilderung und aus den beigefügten Unterlagen einschließlich der Stellungnahme des Instituts nicht ableiten, kann das Verfahren nicht durchgeführt werden; die Kundenbeschwerdestelle teilt dies dem Beschwerdeführer mit. Das Verfahren ist damit beendet. Es steht dem Beschwerdeführer frei, unter Ergänzung und Konkretisierung eine neue Beschwerde zu erheben.

§ 6 Schlichtungsverfahren

(1) Prüfung der Zulässigkeit

Gelangt die Kundenbeschwerdestelle aufgrund der von dem Beschwerdeführer eingereichten Unterlagen zu der Auffassung, dass die Beschwerde gemäß § 3 dieser Verfahrensordnung unzulässig ist, legt sie diese dem Ombudsmann zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Die Kundenbeschwerdestelle verfährt ebenso, wenn sich bei der weiteren Behandlung einer Beschwerde ein Unzulässigkeitsgrund ergibt. Schließt sich der Ombudsmann der Auffassung der Kundenbeschwerdestelle an, weist er die Beschwerde durch schriftliche Mitteilung an den Beschwerdeführer mit einem entsprechenden Hinweis als unzulässig ab. Hält er sie dagegen für zulässig, wird das Verfahren fortgesetzt.

(2) Einholen und Weiterleiten von Stellungnahmen der Parteien

Beschwerden, die nach Einschätzung der Kundenbeschwerdestelle zulässig sind oder die durch Entscheidung des Ombudsmannes für zulässig befunden werden, sind von der Kundenbeschwerdestelle an den Vorstand des von der Beschwerde betroffenen Institutes oder an eine von dieser zuvor benannte Person oder Stelle weiterzuleiten. Das Institut hat binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang der Beschwerde zu der Darstellung des Beschwerdeführers Stellung zu nehmen. Auf Antrag des Instituts kann die Kundenbeschwerdestelle eine Nachfrist von einem Monat setzen. Der Beschwerdeführer wird hierüber informiert. Die Stellungnahme des Instituts wird dem Beschwerdeführer durch die Kundenbeschwerdestelle zugeleitet. Die Kundenbeschwerdestelle weist den Beschwerdeführer darauf hin, dass er die Möglichkeit hat, sich binnen einer Frist von einem Monat ab Zugang zu der Stellungnahme zu äußern. Fehlen Unterlagen oder Ausführungen, weist sie den Be-

schwerdeführer hierauf hin und gibt ihm in geeigneten Fällen Gelegenheit, den Mangel innerhalb eines Monats abzustellen.

(3) Abgabe an den Ombudsmann

Sofern das Institut der Beschwerde nicht abhilft oder diese nicht in sonstiger Weise erledigt, legt die Kundenbeschwerdestelle den Vorgang nach Ablauf der in Absatz 2 genannten Frist dem Ombudsmann vor.

(4) Verfahren beim Ombudsmann

Der Ombudsmann kann ergänzende Stellungnahmen der Parteien zur Klärung des Sach- und Streitstandes anfordern, wenn ihm dies erforderlich erscheint; er kann die Parteien auch fernmündlich anhören. Eine Beweisaufnahme führt er nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlegung von Urkunden angetreten werden. Gelangt der Ombudsmann zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde unzulässig ist, weist er sie mit einem entsprechenden Hinweis ab. Ansonsten unterbreitet er auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen und unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag ergeht schriftlich, enthält eine Begründung und wird den Parteien unmittelbar zugeleitet.

(5) Bindungswirkung des Schlichtungsvorschlages

Der Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes ist weder für die Institute noch für den Beschwerdeführer bindend. Die Parteien werden aufgefordert, binnen einer Frist von sechs Wochen schriftlich gegenüber der Kundenbeschwerdestelle beim DSGVO zu erklären, ob sie den Schlichtungsvorschlag annehmen. Gleichzeitig sind sie darauf hinzuweisen, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt sind, die Gerichte anzurufen. Nach Ablauf der Frist teilt die Kundenbeschwerdestelle den Parteien das Ergebnis der Schlichtung mit. Damit ist das Verfahren abgeschlossen. Kommt eine Einigung nicht zustande, erhalten die Parteien auf Wunsch eine Mitteilung, die als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Abs. 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ zu bezeichnen ist. Beiden Parteien steht der Rechtsweg offen.

Abweichend hiervon erkennt das Institut im Falle von Streitigkeiten um die Ablehnung oder Kündigung eines Bürgerkontos den durch den Ombudsmann ergangenen Schlichtungsvorschlag als verbindlich an.

§ 7 Sonstiges

(1) Hemmung der Verjährung

Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens (Vorprüfungsverfahren einschließlich der Schlichtung vor dem Ombudsmann) gilt die Verjährung für Ansprüche, die Gegenstand des Verfahrens sind, als gehemmt.

(2) Vertretung

Es ist den Parteien freigestellt, sich in dem Verfahren vertreten zu lassen.

(3) Kosten

Die Kosten des Schlichtungsverfahrens trägt der DSGVO. Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und die ihrer Vertretung selbst.

(4) Verschwiegenheitspflicht

Der Ombudsmann, sein Vertreter und die Mitarbeiter der Kundenbeschwerdestelle sind gegenüber Dritten zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.

(5) Tätigkeitsbericht

Die Kundenbeschwerdestelle beim DSGVO veröffentlicht einmal im Jahr einen Tätigkeitsbericht.