

Nutzungsbedingungen für die Online-Plattform der Schlichtungsstelle beim DSGV

1. Gegenstand

- 1.1 Der Deutsche Sparkassen- und Giroverband e.V. (nachfolgend: „DSGV“) hat zur außergerichtlichen Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit den Instituten der Sparkassen-Finanzgruppe eine Schlichtungsstelle eingerichtet. Die Schlichtungsstelle beim DSGV ist eine vom Bundesamt für Justiz gemäß § 14 Abs. 3 Satz 1 Unterlassungsklagengesetz („UKlaG“) i.V.m. § 11 Abs. 1 Finanzschlichtungsstellenverordnung („FinSV“) anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle.
- 1.2 Über die gesetzliche Verpflichtung zur Einrichtung einer Webseite sowie eines Zugangs für die Übermittlung elektronischer Dokumente (§ 12 Abs. 2 S. 1 FinSV) hinaus betreibt der DSGV unter der Domain <https://www.s-schlichtungsstelle.de> eine Schlichtungsplattform (nachfolgend: „Online-Portal“). Antragstellende, die das Online-Portal nutzen (nachfolgend: „Nutzende“), haben hierüber beispielsweise die Möglichkeit, Schlichtungsanträge einzureichen, Unterlagen hochzuladen, mit der Schlichtungsstelle zu kommunizieren sowie schlichtungsbezogene Dokumente einzusehen und in einem Dashboard zu verwalten.
- 1.3 Diese Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung des Online-Portals.
- 1.4 Die Nutzung des Online-Portals ist nicht zwingend für die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens. Den Nutzenden steht im Einklang mit § 7 Abs. 1 S. 1 FinSV weiterhin die Möglichkeit offen, die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens in Textform zu beantragen.

2. Registrierung/Anmeldung und Account

- 2.1 Voraussetzung für die Nutzung des Online-Portals ist die erfolgreiche Registrierung und die Eröffnung eines Nutzendenaccounts (nachfolgend: „Account“) gemäß den folgenden Ziffern 2.2 bis 2.4.
- 2.2 Die Registrierung ist nur unbeschränkt geschäftsfähigen Personen erlaubt. Insbesondere müssen Nutzende für die Nutzung des Online-Portals mindestens 18 Jahre alt sein.
- 2.3 Bei der Registrierung müssen Nutzende insbesondere ihren Vor- und Nachnamen, ihre Anschrift, ihre E-Mail-Adresse sowie die Eigenschaft als Verbraucher oder Unternehmer angeben.
- 2.4 Indem Nutzende auf die Schaltfläche „Anmeldung absenden“ klicken, geben sie ein Angebot auf Abschluss eines Vertrages über die Nutzung des Online-Portals gemäß dieser Nutzungsbedingungen („Nutzungsvertrag“) ab. Den Nutzenden werden diese Nutzungsbedingungen in der maßgeblichen Version bei Vertragsschluss zum Download zur Verfügung gestellt. Im Übrigen wird der Vertragstext durch den DSGV nicht gespeichert und ist den Nutzenden daher später nicht mehr zugänglich.
- 2.5 Der Vertrag kommt zustande, wenn der DSGV das Angebot der Nutzenden annimmt, indem der DSGV den erfolgreichen Abschluss der Registrierung unter Mitteilung des Benutzernamens per E-Mail bestätigt und zum Setzen eines individuellen Passworts auffordert.
- 2.6 Der DSGV ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, Accounts, die über einen Zeitraum von drei Jahren nach Abschluss des (letzten) Schlichtungsverfahrens nicht genutzt wurden, zu löschen. In Umsetzung des Grundsatzes der Datenminimierung kann in bestimmten Fällen (z.B. bei Accounts, die keinen Schlichtungsantrag enthalten) eine Löschung auch vor Ablauf dieses Zeitraums erfolgen. Nähere Informationen hierzu enthalten die Datenschutzhinweise der Schlichtungsstelle, die [hier](#) abrufbar sind.

3. Kostenfreie Nutzung des Online-Portals

- 3.1 Nach erfolgreicher Registrierung/Anmeldung können die Nutzenden die Leistungen des DSGV über das Online-Portal in dem angebotenen Umfang nutzen und das Schlichtungsverfahren hierüber gemäß den folgenden Ziff. 3.2 bis 3.5 betreiben.

- 3.2 Die Nutzenden können Schlichtungsanträge über das Online-Portal einreichen. Mittels einer Eingabemaske können die Nutzenden die hierfür notwendigen Informationen (z.B. Name des Instituts, gegen das sich das Verfahren richtet, Beschreibung des Sachverhalts, Angaben zum Antragsziel) sowie freiwillige Zusatzangaben (z.B. Angabe zur Höhe des Streitwerts) bereitstellen.
- 3.3 Im Rahmen der Antragstellung können die Nutzenden außerdem schlichtungsbezogene Dokumente und Unterlagen einstellen, z.B. um ihren Anspruch darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. Hierfür steht ihnen eine Upload-Maske zur Verfügung.
- 3.4 Nach erfolgreicher Antragstellung können Nutzende zudem die von ihnen im Rahmen der Antragstellung getätigten Angaben verwalten. Hierfür steht ihnen ein Dashboard zur Verfügung, mit dem sie insbesondere
 - 3.4.1 Informationen betreffend die aktuellen Schlichtungsanträge (z.B. Nachrichten der Schlichtungsstelle, Stellungnahmen der Gegenseite) einsehen,
 - 3.4.2 schlichtungsbezogene Kommunikation (z.B. Rückfragen an die Schlichtungsstelle beim DSGV) führen, eigenen Sachvortrag zum laufenden Schlichtungsverfahren ergänzen und weitere Unterlagen hochladen sowie
 - 3.4.3 neue Schlichtungsanträge einreichen können.
- 3.5 Die Nutzung des Online-Portals einschließlich aller damit zusammenhängenden Funktionalitäten ist für die Nutzenden kostenfrei.

4. Pflichten der Nutzenden

- 4.1 Bei der Registrierung müssen die Nutzenden vollständige und zutreffende Angaben machen. Bei Änderungen nach der Registrierung sind die Nutzenden verpflichtet, ihre Angaben im Online-Portal unverzüglich zu aktualisieren.
- 4.2 Die Nutzenden müssen ihr Passwort geheim halten und den Zugang zu ihren Accounts sorgfältig sichern. Die Nutzenden sind verpflichtet, den DSGV umgehend zu informieren, wenn sie Grund zur Annahme haben, dass Dritte Zugang zu ihren Accounts haben oder Dritte diesen missbraucht haben.
- 4.3 Die Nutzenden sind verpflichtet, alle Handlungen zu unterlassen, die den sicheren Betrieb des Online-Portals gefährden, Verfahrensbeteiligte belästigen könnten oder die sonst über eine bestimmungsgemäße Nutzung des Online-Portals hinausgehen. Sie sind insbesondere verpflichtet, es zu unterlassen,
 - 4.3.1 Viren oder andere Technologien zu versenden, die das Online-Portal oder die Interessen des DSGV oder anderer Verfahrensbeteiligter schädigen könnten;
 - 4.3.2 die Infrastruktur des Online-Portals einer übermäßigen Belastung auszusetzen oder auf andere Weise das Funktionieren des Online-Portals zu stören oder zu gefährden;
 - 4.3.3 Inhalte aus dem Online-Portal ohne vorherige Einwilligung des DSGV zu vervielfältigen, öffentlich zugänglich zu machen, zu verbreiten, zu bearbeiten oder sonst in einer Art und Weise zu nutzen, die über die bestimmungsgemäße Nutzung des Online-Portals hinausgehen;
 - 4.3.4 Maßnahmen zu umgehen, die dazu dienen, den Zugriff auf das Online-Portal zu verhindern oder einzuschränken.
- 4.4 Die Nutzenden sind dafür verantwortlich, mittels des Online-Portals einsehbare und vom DSGV gespeicherte Informationen und Dokumente, die sie zu Zwecken der Beweissicherung oder anderen Zwecken benötigen, regelmäßig, während eines laufenden Schlichtungsverfahrens, spätestens innerhalb von 14 Tagen, auf einem eigenen Speichermedium zu sichern.

5. Nutzungsrechte an dem Online-Portal und dessen Inhalten

Der DSGVO gewährt den Nutzenden ein beschränktes, nicht exklusives und nicht übertragbares Recht, auf das Online-Portal und dessen Inhalte für die Dauer des Nutzungsvertrages zuzugreifen, sie anzusehen und sie gemäß diesen Nutzungsbedingungen zu nutzen. Abgesehen davon werden keine Rechte, Titel oder Ansprüche an die Nutzenden übertragen. Der DSGVO ist während der Laufzeit des Nutzungsvertrages berechtigt, neue Versionen, Upgrades oder Updates an dem Online-Portal vorzunehmen, wobei die vorstehenden Rechte auch für diese gelten.

6. Verfügbarkeit

- 6.1 Eine bestimmte Verfügbarkeit wird nicht vereinbart. Der DSGVO bemüht sich um eine ununterbrochene Bereitstellung des Online-Portals. Es kann aber zu Unterbrechungen und Ausfällen bei der Verfügbarkeit des Online-Portals kommen. Im Übrigen besteht der Anspruch der Nutzenden auf Nutzung des Online-Portals nur im Rahmen des aktuellen Stands der Technik.
- 6.2 Der DSGVO kann seine Leistungen zeitweilig einschränken, wenn dies im Hinblick auf Kapazitätsgrenzen, die Sicherheit oder Integrität der Server oder zur Durchführung technischer Maßnahmen erforderlich ist, oder dies der ordnungsgemäßen oder verbesserten Erbringung der Leistungen dient („Wartungsarbeiten“). Der DSGVO berücksichtigt dabei die berechtigten Interessen der Nutzenden.
- 6.3 Die Nutzenden haben auch während Unterbrechungen und Ausfällen der Verfügbarkeit des Online-Portals weiterhin die Möglichkeit, die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens nach Maßgabe der §§ 7 f. FinSV zu beantragen bzw. weiterzubetreiben.

7. Haftung und Gewährleistung

Die Nutzung des Online-Portals ist kostenfrei, sodass die gesetzlichen Haftungs- und Gewährleistungsbestimmungen der §§ 599 f. BGB gelten.

8. Kündigung

- 8.1 Die Nutzenden können den Nutzungsvertrag jederzeit mittels einfacher Nachricht in Textform kündigen.
- 8.2 Der DSGVO kann den Nutzungsvertrag jederzeit ordentlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende kündigen. Das Recht zur Sperrung des Accounts (Ziff. 9) sowie das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn die Voraussetzungen der endgültigen Sperrung des Accounts gegeben sind (Ziff. 9.2).
- 8.3 Die Kündigung des Nutzungsvertrags hat keinen Einfluss auf die aktuell durch die Nutzenden betriebenen Schlichtungsverfahren. Ungeachtet dessen steht es den Nutzenden jedoch jederzeit frei, ihren Schlichtungsantrag zurückzunehmen und das Schlichtungsverfahren damit zu beenden. Die Einzelheiten hierzu regelt die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle beim DSGVO, die die Nutzenden [hier](#) abrufen können.

9. Sperrung des Accounts

- 9.1 Der DSGVO kann folgende Maßnahmen ergreifen, wenn konkrete Anhaltspunkte dafür bestehen, dass Nutzende gesetzliche Vorschriften, die Rechte anderer Verfahrensbeteiligter oder diese Nutzungsbedingungen verletzen:
 - 9.1.1 Verwarnung von Nutzenden;
 - 9.1.2 (Vorläufige) Sperrung des Accounts.Bei der Wahl einer Maßnahme berücksichtigt der DSGVO die berechtigten Interessen der betroffenen Nutzenden, insbesondere ob Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass der Verstoß nicht schuldhaft begangen wurde.
- 9.2 Der DSGVO kann bei besonders schwerwiegenden Verstößen auch eine endgültige Sperrung des Accounts vornehmen.

Ein solcher liegt insbesondere vor, wenn die Nutzenden:

- 9.2.1 andere Verfahrensbeteiligte oder den DSGVO über das Online-Portal in erheblichem Maße schädigen oder
 - 9.2.2 wiederholt gegen diese Nutzungsbedingungen verstoßen.
- 9.3 Nutzende, die gesperrt wurden, dürfen das Online-Portal auch mit anderen Accounts nicht mehr nutzen und sich auch nicht erneut registrieren.
 - 9.4 Der DSGVO stellt bei allen Maßnahmen gemäß der Ziff. 9.1 und 9.2 sicher, dass die Nutzenden weiterhin Schlichtungsanträge einreichen sowie eingeleitete Schlichtungsverfahren gemäß den Maßgaben der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle betreiben kann.

10. Datenschutz

- 10.1 Die Parteien sind verpflichtet, bei der Nutzung des Online-Portals die Bestimmungen des Datenschutzes zu achten.
- 10.2 Nähere Informationen zum Umgang mit personenbezogenen Daten bei der Nutzung des Online-Portals enthalten die Datenschutzhinweise der Schlichtungsstelle, die [hier](#) abrufbar sind.

11. Änderungen

- 11.1 Der DSGVO kann diese Nutzungsbedingungen nachträglich ändern bzw. ergänzen, sofern dies aus berechtigten Gründen erforderlich ist. Dies kann beispielsweise zur Verbesserung der angebotenen Funktionen des Online-Portals, zur Anpassung an wissenschaftliche oder technische Fortschritte sowie aus rechtlichen oder regulatorischen Gründen (z.B. aufgrund von Gesetzesänderungen oder auf Grundlage von rechtskräftigen gerichtlichen Entscheidungen) erfolgen. In diesem Fall wird der DSGVO die Nutzenden rechtzeitig und in geeigneter Weise (z.B. über E-Mail an die hinterlegte E-Mail-Adresse oder durch eine Mitteilung im Online-Portal) über die Änderungen und die Auswirkungen auf die laufende Vertragsbeziehung informieren. Hierbei wird der DSGVO die Nutzenden noch einmal gesondert auf das Recht zur Ablehnung sowie die Folgen, die ein Untätigbleiben hat, informieren. Die Änderungen gelten als akzeptiert, sofern die Nutzenden nicht innerhalb von 30 Tagen ablehnen.
- 11.2 Der Änderungsmechanismus gemäß Ziff. 11.1 findet keine Anwendung auf Änderungen oder Ergänzungen, die die vertraglichen Positionen der Nutzenden wesentlich verschlechtern. Dies betrifft insbesondere Änderungen, die die Eignung des Online-Portals als Zusatzangebot zur Durchführung des gesetzlich zugesicherten Schlichtungsverfahrens erheblich reduzieren (z.B. durch erhebliche Verringerungen des Leistungsumfanges des Dashboards oder Einstellen der Kommunikationsfunktion zwischen Verfahrensbeteiligten). In diesem Fall wird der DSGVO den Nutzenden die Änderungen der Nutzungsbedingungen spätestens einen Monat vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens per E-Mail oder über das Online-Portal anbieten. Die von dem DSGVO angebotenen Änderungen werden nur dann wirksam, wenn die Nutzenden diese annehmen. Sollten die Nutzenden ablehnen oder untätig bleiben, endet der Nutzungsvertrag automatisch zum nächstmöglichen Zeitpunkt. Die Nutzenden werden hierauf noch einmal gesondert im Zuge des Änderungsangebots hingewiesen.

12. Schlussbestimmungen

- 12.1 Diese Nutzungsbedingungen und der Nutzungsvertrag einschließlich seines Zustandekommens unterliegen deutschem Recht.
- 12.2 Der Vertragsschluss sowie dessen Anbahnung erfolgen in deutscher Sprache.
- 12.3 Sollten Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen oder eine künftige Ergänzung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder ihre Rechtswirksamkeit oder Durchführbarkeit später verlieren, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen nicht berührt.