

Empfehlung der Schlichtungsstelle: Nutzen Sie die schnellere und gesicherte Kommunikation über unser Online-Portal und reichen Ihren Schlichtungsantrag direkt auf unserer Website [www.s-schlichtungsstelle.de](http://www.s-schlichtungsstelle.de) ein.

---

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.  
Schlichtungsstelle  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin

oder:  
per E-Mail: [info@s-schlichtungsstelle.de](mailto:info@s-schlichtungsstelle.de)

## ANTRAG AUF DURCHFÜHRUNG EINES SCHLICHTUNGSVERFAHRENS

### 1. Ihre Kontaktdaten (Antragsteller:in)

Name, Vorname .....

Straße Nr. ....

PLZ Ort .....

Telefon\* .....

E-Mail-Adresse\* .....

(\*Angabe freiwillig)

☐ Ich wünsche die Kommunikation per E-Mail. Mir ist bekannt, dass hierfür das öffentliche Internet, mithin keine gesicherte Leitung verwendet wird. Daher wird die Schlichtungsstelle Schreiben mit sensiblen Daten (z.B. die Stellungnahme der Sparkasse) per Post verschicken.  
Hinweis: Versenden Sie grundsätzlich keine Nachrichten mit sensiblen Daten per E-Mail, sondern nutzen Sie die gesicherte Kommunikation über unser Online-Portal.

☐ Ich bin Verbraucher:in.

☐ Ich wende mich im Rahmen meiner gewerblichen oder selbstständigen Tätigkeit an die Schlichtungsstelle.

Sie haben die Möglichkeit, sich in jeder Lage des Verfahrens von einer Person, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten zu lassen können. Eine Vorlage für eine Vertretungsvollmacht finden Sie auf unserer Website [www.s-schlichtungsstelle.de](http://www.s-schlichtungsstelle.de).

### 2. Angaben zur Antragsgegnerin

Name des Kreditinstituts .....

### 3. Welches konkrete Begehren verfolgen Sie mit dem Schlichtungsantrag?

(z.B. Einrichtung eines Girokontos, Erstattung von Entgelten, Vertragsrückabwicklung, Schadensersatz etc.)

**4. Dem Schlichtungsantrag liegt folgender Sachverhalt zugrunde:**

Bitte beschreiben Sie möglichst kurz, welche Umstände zu dem von Ihnen geltend gemachten Anspruch geführt haben. Was werfen Sie dem Kreditinstitut vor? Welcher konkrete Schaden – auch der Höhe nach – ist Ihnen entstanden? Sollte der dafür vorgesehene Platz nicht ausreichend sein, verwenden Sie bitte ein gesondertes Blatt.

**5. Wurde der streitige Anspruch zuvor gegenüber dem Institut geltend gemacht?**

☐ Ja

☐ Nein

**6. Höhe des Streitwerts**

\_\_\_\_\_ Euro

## 7. Dokumente und Unterlagen

Bitte fügen Sie alle zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen in der Anlage bei (z.B. Verträge, Konto-/Depotauszüge, bereits vorab geführter Schriftverkehr mit dem Kreditinstitut). Bitte senden Sie uns nur Kopien zu.

Unterlagen bitte nicht klammern.

## 8. Verfahrensordnung und Datenschutzhinweise

Für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens gilt die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle beim DSGV, die auf der Website [www.s-schlichtungsstelle.de](http://www.s-schlichtungsstelle.de) eingesehen werden kann. Informationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten finden Sie in den anliegenden Datenschutzhinweisen.

## 9. Erklärungen

Ich versichere, dass

- wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
- bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes anhängig ist noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
- über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
- die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, nicht zu einer noch rechtshängigen Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet sind
- die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
- wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.

---

Ort, Datum

---

Unterschrift/en

# - zum Verbleib in Ihren Unterlagen -

## Datenschutzhinweise

### Unser Umgang mit Ihren Daten und Ihre Rechte

### Informationen nach Artikeln 13, 14 und 21 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO)

Ob Sie Antragsteller eines Schlichtungsverfahrens oder Vertreter eines Antragstellers sind oder sich zunächst nur über das Schlichtungsverfahren informieren möchten, dürfen wir Ihnen nachfolgend einen Überblick verschaffen, welche personenbezogenen Daten wir als Schlichtungsstelle von Ihnen erheben und wozu wir diese Daten verwenden. Außerdem möchten wir Sie über die Ihnen nach dem geltenden Datenschutzrecht zustehenden Ansprüche und Rechte informieren.

Sollten Sie sich bereits jetzt oder später im Rahmen des Schlichtungsverfahrens vertreten lassen, reichen Sie diese Informationen bitte auch an Ihren gesetzlichen oder rechtsgeschäftlichen Vertreter weiter.

#### 1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?

**Verantwortliche Stelle ist:**

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.  
Schlichtungsstelle  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin  
Telefon: 030 20 225 - 1510  
E-Mail-Adresse: [info@s-schlichtungsstelle.de](mailto:info@s-schlichtungsstelle.de)

Sie erreichen unseren **Datenschutzbeauftragten** unter:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.  
Datenschutzbeauftragter  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin  
E-Mail-Adresse: [Datenschutz@dsqv.de](mailto:Datenschutz@dsqv.de)

#### 2. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir und woher stammen diese Daten?

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen der Durchführung des Schlichtungsverfahrens von Ihnen bzw. Ihren gesetzlichen oder rechtsgeschäftlichen Vertreter erhalten. Zudem verarbeiten wir personenbezogene Daten, die wir von der Antragsgegnerin, d. h. von den dem Schlichtungsverfahren beim DSGV beigetretenen Instituten, oder ggf. auch von anderen Schlichtungsstellen erhalten. Im Einzelfall verarbeiten wir auch personenbezogene Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen (z. B. Telefonbüchern bzw. -verzeichnissen etc.) zulässigerweise gewonnen haben und verarbeiten dürfen.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens werden in der Regel folgende personenbezogene Daten von uns erhoben: Kontaktdaten (Name, Adresse sowie ggf. E-Mail-Adresse und Telefonnummer), konkrete Daten Ihres Antrags auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (z.B. Beschwerdebegehren, ggf. Höhe des Streitwertes) und Dokumentationsdaten (z.B. Datum des Eingangs des Schlichtungsantrags, Ausgang des Schlichtungsverfahrens) sowie die entsprechenden personenbezogenen Daten Ihrer gesetzlichen oder rechtsgeschäftlichen Vertreter.

Des Weiteren verarbeiten (d.h. speichern, nutzen, übermitteln) wir die weiteren Daten Ihres Antrags auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens, die Sie oder die Antragsgegnerin uns im Rahmen des Verfahrens zur Verfügung gestellt haben, insbesondere Daten zu den von Ihnen geschlossenen Verträgen, Kontoauszügen, Schriftwechsel zu diesen Verträgen, Informationen über Ihre finanzielle Situation (z. B. Angaben zum Einkommen, Selbstauskünfte, Auskünfte der SCHUFA etc.), Dokumentationsdaten (z. B. Beratungsprotokolle) etc.

Darüber hinaus verarbeiten wir ggf. auch Gesundheitsdaten oder Legitimationsdaten (z. B. Ausweisdaten), sofern Sie bzw. die Antragsgegnerin uns diese im Rahmen des Schlichtungsverfahrens zur Verfügung gestellt haben.

#### 3. Wofür werden diese Daten verarbeitet (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage geschieht dies?

Ihre personenbezogenen Daten werden im Einklang mit den Bestimmungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung und dem Bundesdatenschutzgesetz verarbeitet.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt ausschließlich zur Beantwortung von Anfragen und somit zu Ihrer Information über das von uns angebotene Schlichtungsverfahren sowie zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach den Vorgaben der für das Verfahren maßgeblichen Verfahrensordnung.

##### 3.1 Aufgrund gesetzlicher Vorgaben

**Art. 6 Abs. 1 lit. c) DS-GVO**

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten ist die Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich (Finanzschlichtungsstellenverordnung), deren Vorgaben unsere Schlichtungsstelle als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 14 Absatz 3 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes in Verbindung mit § 11 Absatz 1 der Finanzschlichtungsstellenverordnung unterliegt. Zur Erfüllung der Vorgaben der Finanzschlichtungsstellenverordnung ist eine Verarbeitung der Daten zwingend erforderlich, um die Bearbeitung Ihres Antrags durch die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Mitarbeiter der Antragsgegnerin sowie durch die Schlichter zu gewährleisten.

##### 3.2 Im Rahmen der Interessenabwägung

**Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO**

Darüber hinaus erfolgt die Verarbeitung Ihrer Daten aufgrund der von Ihnen gestellten Anfrage oder des von Ihnen gestellten Antrags nicht nur in Ihrem eigenen Interesse sondern zudem auch in unserem berechtigten Interesse an einer schnellen und effizienten Bearbeitung Ihrer Anfrage bzw. Ihres Antrags auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.

##### 3.3 Zur Ausübung und Verteidigung Ihrer rechtlichen Ansprüche

**Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO i.V.m. Art. 9 Abs. 2 lit. f) DS-GVO**

Sofern uns in Einzelfällen besondere personenbezogene Daten bekannt werden (z. B. Gesundheitsdaten, ggf. Ausweisdaten), verarbeiten wir diese zur Geltendmachung Ihrer vorgetragenen rechtlichen Ansprüche im Rahmen unserer Tätigkeit als anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle sowie zur Erfüllung der Vorgaben, die sich aus der Finanzschlichtungsstellenverordnung ergeben.

#### 4. Wer bekommt Ihre Daten?

Ihre Daten werden nur an die unmittelbar am Schlichtungsverfahren Beteiligten übermittelt. Dies sind zunächst Ihre gesetzlichen oder rechtsgeschäftlichen Vertreter, durch die Sie im Rahmen des Schlichtungsverfahrens vertreten werden bzw. die Sie bevollmächtigt haben. Darüber hinaus sind dies die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die Abteilungen bei der Antragsgegnerin, in denen Ihr Antrag bearbeitet wird sowie die Schlichter, die abschließend über Ihren Antrag entscheiden.

Im Hinblick auf die Datenweitergabe an Empfänger außerhalb der Schlichtungsstelle ist zunächst zu beachten, dass alle Mitarbeiter und Schlichter der Schlichtungsstelle zur Verschwiegenheit über alle kundenbezogenen Tatsachen und Wertungen verpflichtet sind, von denen sie im Rahmen des Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.

Informationen über Sie dürfen wir nur weitergeben, wenn gesetzliche Bestimmungen dies gebieten. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn unsere Zuständigkeit für Ihren Antrag nicht gegeben ist und wir diesen an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgeben müssen. In einem solchen Fall werden Sie aber gesondert durch uns über die Abgabe benachrichtigt.

Nicht ausgeschlossen ist, dass auch von uns eingesetzte Dienstleister (Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 DS-GVO) im Rahmen ihrer Beauftragung Zugriff auf Ihre Daten erhalten. Dies sind insbesondere Unternehmen, die für die Wartung und Pflege der zur Durchführung des Verfahrens notwendigen IT-Anwendungen zuständig sind, aber ggf. auch Dienstleister in den Bereichen Telekommunikation, Druckdienstleistungen und Logistik. Diese unterliegen aber selbstverständlich auch den Vorgaben der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung und des Bundesdatenschutzgesetzes und sind somit auch zur Verschwiegenheit verpflichtet.

#### 5. Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Die Schlichtungsstelle unterliegt den sich aus dem Handelsgesetzbuch und der Abgabenordnung ergebenden Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten. Die dort jeweils vorgegebene Frist zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation von Verfahrensakten beträgt acht Jahre nach Abschluss des Verfahrens. Die Löschung erfolgt automatisiert zu Beginn des darauffolgenden Kalenderjahres.

In sonstigen Fällen – etwa wenn wir für einen Schlichtungsantrag nicht die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle sind oder uns lediglich allgemeine Anfragen erreichen, die nicht in einem ordentlichen Schlichtungsverfahren münden – speichern wir die entsprechenden Daten für ein Jahr nach Abschluss des Vorgangs und löschen sie anschließend automatisiert.

#### 6. Welche Datenschutzrechte haben Sie?

Einzelheiten ergeben sich aus den jeweiligen Regelungen der Datenschutz-Grundverordnung. Nach Art. 15 DS-GVO haben Sie das Recht, **Auskunft** über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu verlangen. Darüber hinaus können Sie nach Art. 16 DS-GVO unter bestimmten Voraussetzungen die **Berichtigung** oder nach Art. 17 DS-GVO die **Löschung** Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann weiterhin nach Art. 18 DS-GVO ein Recht auf **Einschränkung der Verarbeitung** Ihrer Daten sowie nach Art. 20 DS-GVO ein Recht auf **Datenübertragbarkeit** zustehen.

Sofern wir Ihre Daten aufgrund von berechtigten Interessen verarbeiten, haben Sie ein **Widerspruchsrecht** nach Art. 21 DS-GVO. Beim Auskunftsrecht und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§ 34 und 35 BDSG.

Schließlich haben Sie nach Art. 77 DS-GVO i. V. m. § 19 BDSG ein **Beschwerderecht** bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde. Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist: Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit  
Alt-Moabit 59-61  
10555 Berlin  
E-Mail: [mailbox@datenschutz-berlin.de](mailto:mailbox@datenschutz-berlin.de)

#### 7. Besteht für Sie eine Pflicht zur Bereitstellung Ihrer Daten?

Sie müssen uns nur diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Bearbeitung Ihrer Anfrage bzw. für die Bearbeitung Ihres Antrags und die Durchführung des Schlichtungsverfahrens erforderlich sind.

Sollten Sie uns die für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens erforderlichen Daten nicht zur Verfügung stellen, kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden, sofern dann kein ausreichender Antrag auf Durchführung des Verfahrens im Sinne der Verfahrensordnung vorliegt.

#### 8. Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?

Automatisierte Entscheidungsfindungen im Sinne von Art. 22 DS-GVO, d. h. Entscheidungen, die ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung beruhen, finden im Schlichtungsverfahren nicht statt.

#### 9. Inwieweit werden Ihre Daten für die Profilbildung genutzt?

Auch ein Profiling, d. h. eine Verarbeitung personenbezogener Daten mit dem Ziel, bestimmte persönliche Aspekte zu bewerten, führen wir nicht durch.

#### Information über Ihr Widerspruchsrecht nach Artikel 21 DS-GVO

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Artikel 6 Absatz 1 Buchst. f) DS-GVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erhoben werden, Widerspruch einzulegen.

Im Falle eines Widerspruchs werden wir diese personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte gerichtet werden an:  
Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.  
Schlichtungsstelle  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin  
E-Mail-Adresse: [info@s-schlichtungsstelle.de](mailto:info@s-schlichtungsstelle.de)