

Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V.

Der Deutsche Sparkassen- und Giroverband e.V. (DSGV) hat zur außergerichtlichen Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit den Instituten der Sparkassen-Finanzgruppe eine Schlichtungsstelle eingerichtet. Die Schlichtungsstelle ist zuständig für Streitigkeiten mit einem am Verfahren teilnehmenden Institut¹ über sämtliche von diesem Institut angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Umfasst sind hier insbesondere Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes. Die Schlichtungsstelle beim DSGV ist eine vom Bundesamt für Justiz anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle. Die Schlichtung erfolgt nach den Vorgaben dieser Verfahrensordnung.

Abschnitt 1 Schlichtungsstelle

Abschnitt 2 Schlichtungsverfahren

§ 1 Organisation der Schlichtungsstelle

(1) Der DSGV ist Träger der Schlichtungsstelle. Die Schlichtungsstelle besteht aus der am Sitz des DSGV eingerichteten Geschäftsstelle und mindestens zwei schlichtenden Personen, den sogenannten „Ombudspersonen“.

(2) Das Schlichtungsverfahren wird von einer Ombudsperson durchgeführt, die dabei von der Geschäftsstelle unterstützt wird. Die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind in Bezug auf die Schlichtung von Streitigkeiten nach dieser Verfahrensordnung an keine Weisungen des DSGV gebunden.

(3) Vor jedem Geschäftsjahr haben die Ombudspersonen gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren festzulegen. In dem Geschäftsverteilungsplan wird für jede Ombudsperson eine andere Ombudsperson als Vertretung bestimmt. Die Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.

§ 2 Fachliche Qualifikation, Auswahl und Bestellung der Ombudspersonen

(1) Die Ombudspersonen müssen die Befähigung zum Richteramt haben.

(2) Die Ombudspersonen werden von der Verbandsleitung des DSGV für die Dauer von drei Jahren bestellt. Eine Person kann wiederholt zur Ombudsperson bestellt werden.

(3) Der DSGV teilt dem Bundesamt für Justiz und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. vor der Bestellung einer Ombudsperson deren Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Ombudsperson mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber dem DSGV keine Tatsachen vorgebracht werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, oder erhobene Einwendungen geklärt sind, wird diese zur Ombudsperson bestellt.

§ 3 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Ombudspersonen

(1) Die Ombudspersonen sind unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie dürfen in den letzten drei Jahren vor ihrer Bestellung nicht beim DSGV, einem Regionalverband der Sparkassen-Finanzgruppe oder einem Institut der Sparkassen-Finanzgruppe tätig gewesen sein.

(2) Die Ombudspersonen schlichten fair und unparteiisch. Eine Ombudsperson darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Anstelle der Ombudsperson wird die in dem Geschäftsverteilungsplan zur Vertretung bestimmte Ombudsperson tätig.

§ 4 Abberufung der Ombudsperson

(1) Eine Ombudsperson kann von der Verbandsleitung des DSGV abberufen werden, wenn

1. Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtungstätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
2. die Ombudsperson nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung ihrer Aufgaben gehindert ist oder
3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.

(2) Die Ombudsperson hat den DSGV über das Vorliegen von Abberufungsgründen nach Absatz 1 unverzüglich zu unterrichten.

§ 5 Einvernehmliche Klärung mit dem Institut

Im Falle einer Meinungsverschiedenheit über einen Geschäftsvorfall sollten sich die Antragstellenden zunächst an das betroffene Institut (Antragsgegnerin) wenden. Dieses wird versuchen, eine einvernehmliche Klärung herbeizuführen. Die Antragstellenden können sich jedoch auch unmittelbar an die Schlichtungsstelle wenden.

§ 6 Ablehnung der Durchführung des Schlichtungsverfahrens

(1) Die Ombudsperson lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
2. die Schlichtungsstelle beim DSGV für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 8 Absatz 1 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
3. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
4. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach 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 worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
6. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
7. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist,
8. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
9. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und die Antragsgegnerin die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Stellt die Ombudsperson das Vorliegen eines Ablehnungsgrundes nach Satz 1 fest, wird die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Verfahrensbeteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund abgelehnt.

(2) Die Ombudsperson kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn

1. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
2. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

Die Ablehnung nach Satz 1 wird gegenüber den Verfahrensbeteiligten begründet.

(3) Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem der Ombudsperson alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

¹ Die Liste der am Verfahren teilnehmenden Institute kann unter www.s-schlichtungsstelle.de eingesehen werden.

§ 7 Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

(1) Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform bei der Schlichtungsstelle zu beantragen. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind gegebenenfalls weitere zum Verständnis der Streitigkeit erforderliche Unterlagen beizufügen. Die Antragstellenden haben zu versichern, dass

1. wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
2. 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,
3. über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
4. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, nicht zu einer noch rechtshängigen Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet sind,
5. die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
6. 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.

(2) Die Antragstellenden können ihren Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.

(3) Die Beteiligten können sich in dem Verfahren vertreten lassen. Die Geschäftsstelle unterrichtet die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens, dass sie sich in jeder Lage des Verfahrens von einer Person, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen können.

§ 8 Behandlung des Antrags

(1) Wird eine Schlichtung wegen einer Streitigkeit nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes beantragt und ist die Schlichtungsstelle beim DSGVO hierfür nicht zuständig, gibt sie den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung der Antragstellenden an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab.

(2) Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig, bestätigt die Geschäftsstelle den Antragstellenden den Eingang ihres Antrags. Entspricht ein Antrag nicht den Anforderungen des § 7 Absatz 1, weist die Geschäftsstelle die Antragstellenden auf die Mängel ihres Antrags hin und fordert sie auf, diese innerhalb der Frist von zwei Wochen zu beseitigen. Gleichzeitig werden die Antragstellenden darüber unterrichtet, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens von der Ombudsperson abgelehnt werden muss, wenn innerhalb dieser Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden.

(3) Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen des § 7 Absatz 1, leitet die Geschäftsstelle den Antrag der Antragsgegnerin zu und fordert sie zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Antrags auf. Die Geschäftsstelle leitet den Antragstellenden die Stellungnahme der Antragsgegnerin zu. Wenn die Antragsgegnerin nach ihrer Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehren der Antragstellenden zu entsprechen, stellt die Geschäftsstelle den Antragstellenden anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme der Antragsgegnerin zu äußern. Die Fristen nach den Sätzen 1 und 3 können auf Antrag um einen Monat verlängert werden.

(4) Nach Ablauf der in Absatz 3 Satz 3 genannten Frist legt die Geschäftsstelle der Ombudsperson den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, die Antragsgegnerin hat dem Anliegen der Antragstellenden entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise erledigt.

(5) Wenn die Ombudsperson eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten hält, kann sie die Verfahrensbeteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern.

(6) Eine Beweisaufnahme führt die Ombudsperson nur durch, wenn der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann.

(7) Benötigt die Ombudsperson keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, wird den Beteiligten unverzüglich der Zeitpunkt mitgeteilt, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen.

§ 9 Schlichtungsvorschlag

(1) Die Ombudsperson übermittelt den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorliegen, einen Schlichtungsvorschlag in Textform, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Die Ombudsperson kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Beteiligten werden über die Fristverlängerung unverzüglich unterrichtet.

(2) Der Schlichtungsvorschlag ist ein Vorschlag, wie die Streitigkeit von den Beteiligten nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben, angemessen beigelegt werden kann. Er wird kurz und verständlich begründet. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.

(3) Der Schlichtungsvorschlag ist weder für die Antragstellenden noch für die Antragsgegnerin bindend. Er kann von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen nach Zugang durch eine Erklärung in Textform gegenüber der Schlichtungsstelle angenommen werden. Die Beteiligten werden auf diese Frist sowie darauf hingewiesen,

1. welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
2. dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
3. dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und
4. dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Nach Ablauf der Frist nach Satz 2 teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit. In der Mitteilung ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens zu erläutern. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Schlichtungsstelle beendet.

Auf Antrag einer am Verfahren beteiligten Person stellt die Geschäftsstelle eine Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung aus, wenn ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wurde, aber die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte. Die Bescheinigung enthält die Namen und Anschriften der Verfahrensbeteiligten, den Streitgegenstand sowie den Zeitpunkt der Beendigung des Schlichtungsverfahrens.

Abschnitt 3
Sonstiges

§ 10 Verfahrenssprache

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

§ 11 Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens

Die Ombudspersonen und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet

§ 12 Hemmung der Verjährung

Die Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sind, wird nach Maßgabe des § 204 Abs. 1 Nr. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches gehemmt.

§ 13 Kosten des Verfahrens

(1) Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist für die Antragstellenden kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.

(2) Die Entgelte für die am Verfahren teilnehmenden Institute richten sich nach der Kostenordnung der Schlichtungsstelle beim DSGVO in der jeweils gültigen Fassung.

§ 14 Tätigkeits- und Evaluationsbericht

Der DSGVO erstellt für jedes Kalenderjahr einen Bericht über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle und alle zwei Kalenderjahre einen Evaluationsbericht nach Maßgabe der §§ 4 und 5 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung.