



Finanzgruppe

Deutscher Sparkassen-
und Giroverband

Die Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle

Schnell, unbürokratisch und kostenlos – so arbeitet die Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes (DSGV), die zunächst nur für die bayerischen Sparkassen zuständig ist. Alle anderen Kundenbeschwerden nimmt der DSGV zur kurzfristigen Weiterleitung an die zuständige regionale Schlichtungsstelle gern entgegen.

Alle Kunden – Privat- und Geschäftskunden – der bayerischen Sparkassen können die Schlichtungsstelle bei Differenzen mit ihrer Sparkasse in Anspruch nehmen. Ihr Anliegen wird dann von einem unabhängigen Schlichter geklärt.

Die Antworten auf die wichtigsten Fragen zum Schlichtungsverfahren beim DSGV lesen Sie in dieser Broschüre.

Welches sind die Vorteile eines außergerichtlichen Schlichtungsverfahrens?

Das Schlichtungsverfahren ist schnell, unbürokratisch und für den Kunden kostenlos. Er hat lediglich seine eigenen Auslagen, wie z. B. Portokosten, zu tragen. Die Schlichtung erfolgt durch einen unabhängigen Ombudsmann, der sich neutral gegenüber den beiden Parteien verhält.

Ein Schlichtungsverfahren bringt keine Rechtsnachteile mit sich: Ist ein Kunde mit dem Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes nicht einverstanden, kann er nach wie vor die ordentlichen Gerichte anrufen. Mögliche Ansprüche des Kunden verjähren während des Schlichtungsverfahrens nicht.

Wer schlichtet bei Kundenbeschwerden?

Erster Ombudsmann für den DSGVO ist seit dem 1. Januar 2009 Herr Peter Gummer, Präsident des Bayerischen Obersten Landesgerichts a. D. Ist er verhindert, vertritt ihn Herr Prof. Dr. Walther Hadting, früherer Direktor des Instituts für das Spar-, Giro- und Kreditwesen an der Universität Mainz.

Für welche Kreditinstitute wird geschlichtet?

Die Schlichtung gilt grundsätzlich nur für die Institute der Sparkassen-Finanzgruppe, die dem Schlichtungsverfahren des DSGVO angeschlossen sind. Wer wissen möchte, ob seine Sparkasse dazu gehört, kann den Online-Check unter www.dsgv.de durchführen oder sich die Liste der teilnehmenden Institute zusenden lassen.

Werden die Beschwerden vertraulich behandelt?

Alle Kundenbeschwerden werden vertraulich behandelt. Sofern im jährlichen Tätigkeitsbericht der Kundenbeschwerdestelle über Schlichtungsvorschläge informiert wird, geschieht dies in anonymisierter Form.

Welche Beschwerden werden geschlichtet?

Sowohl Privat- als auch Firmenkunden können sich an die Schlichtungsstelle wenden und zwar bei Meinungsverschiedenheiten aller Art. Auch Beschwerden rund um die Einrichtung eines „Girokontos für jedermann“, dem Girokonto auf Guthabenbasis, das die Institute der Sparkassen-Finanzgruppe für Bürgerinnen und Bürger einrichten, können an die Schlichtungsstelle gerichtet werden.

In einigen Fällen ist eine Schlichtung nicht möglich:

- Wenn ein Gericht oder eine andere außergerichtliche Schlichtungsstelle bereits mit dem Vorgang beschäftigt ist oder war,
- wenn der Anspruch bereits verjährt ist und sich das Institut auf Verjährung beruft,
- wenn der streitige Sachverhalt nur durch die Anhörung von Zeugen ermittelt werden kann.

Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?

Wer sich beschweren will, sollte sich schriftlich an die Kundenbeschwerdestelle beim DSGVO wenden und den Sachverhalt kurz und knapp schildern. Alle Unterlagen, die zum Verständnis des Vorganges notwendig sind, sollten dem Schreiben beigelegt werden.

Die schriftliche Beschwerde richten Sie an:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband
Kundenbeschwerdestelle
Charlottenstr. 47
10117 Berlin

Dort wird geprüft, ob die Beschwerde zulässig ist. Wenn ja, wird eine Stellungnahme des betroffenen Instituts eingeholt. Viele Fälle lassen sich auf diesem Weg klären, zum Beispiel, weil das betroffene Institut der Beschwerde abhilft. Alle übrigen Fälle werden dem Ombudsmann vorgelegt. Er prüft den Vorgang und unterbreitet auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen und unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsvorschlag. Dieser wird beiden Parteien unmittelbar schriftlich zugeleitet. Beide Beteiligte können frei entscheiden, ob sie den Schlichtungsvorschlag annehmen oder nicht.

Einzelheiten zum Verfahrensablauf sind in der „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden für die Institute der Sparkassen-Finanzgruppe“ geregelt. Sie wurde vom Bundesministerium der Justiz genehmigt.

Deutscher Sparkassen- und Giroverband
(DSGV)

Kundenbeschwerdestelle

Charlottenstraße 47

10117 Berlin

Telefon 030 202 25-1510

Telefax 030 202 25-1515

E-Mail kundenbeschwerdestelle@dsgv.de

www.dsgv.de