

<p><b>Wer schlichtet bei Kundenbeschwerden?</b></p> <p>Zum Schlichter für die Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg wurden berufen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Herr Dr. Hansjörg Lohrmann, Vorsitzender Richter am Oberlandesgericht a.D.</li> <li>→ Herr Helmut Schäfer, Vizepräsident des Landgerichts a.D.</li> </ul>	<p><b>Werden die Beschwerden vertraulich behandelt?</b></p> <p>Alle Kundenbeschwerden werden vertraulich behandelt. Sofern im jährlichen Tätigkeitsbericht der Kundenbeschwerdestelle über Schlichtungsvorschläge informiert wird, geschieht dies in anonymisierter Form.</p>	<p><b>In einigen Fällen ist eine Schlichtung nicht möglich:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Wenn ein Gericht oder eine andere außergerichtliche Schlichtungsstelle bereits mit dem Vorgang beschäftigt ist oder war,</li> <li>→ wenn wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren anhängig oder durchgeführt worden ist,</li> <li>→ wenn die Streitigkeit bereits durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt worden ist,</li> <li>→ wenn der Anspruch bereits verjährt ist und sich das Institut auf Verjährung beruft,</li> <li>→ wenn der streitige Sachverhalt nur durch die Anhörung von Zeugen ermittelt werden kann.</li> <li>→ wenn 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,</li> <li>→ wenn bei einer Streitigkeit über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrags nach dem ZKG bereits ein Verwaltungsverfahren anhängig ist oder unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist</li> </ul>
<p><b>Für welche Kreditinstitute wird geschlichtet?</b></p> <p>Die Schlichtung gilt grundsätzlich nur für die Institute der Sparkassen-Finanzgruppe Baden-Württemberg, die dem Schlichtungsverfahren der Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg angeschlossen sind. Die Liste der teilnehmenden Institute unter <a href="http://schlichtung.sv-bw.de">http://schlichtung.sv-bw.de</a> –teilnehmende Institute einsehbar.</p>	<p><b>Welche Beschwerden werden geschlichtet?</b></p> <p>Nur Verbraucher können sich bei Meinungsverschiedenheiten aller Art an die Schlichtungsstelle wenden. Beschwerden mit gewerblichem Hintergrund sind nicht möglich. Auch Beschwerden rund um die Einrichtung eines „Bürgerkontos“, das die Sparkassen für jede in Ihrem Geschäftsgebiet ansässige Privatperson auf Wunsch führen, können an die Schlichtungsstelle gerichtet werden.</p>	
<p><b>Welche Kosten entstehen durch die Schlichtung?</b></p> <p>Die Schlichtung ist für den Beschwerdeführer kostenfrei. Er muss seine eigenen Auslagen (Porto, Kopien usw.) aber selber tragen. Eine anwaltliche Vertretung ist möglich. Kosten hierfür werden allerdings nicht erstattet.</p>	<p><b>Ist die Schlichtungsentscheidung verbindlich?</b></p> <p>Der Schlichterspruch ist weder für den Beschwerdeführer noch für die Sparkasse verbindlich. Ist er mit der Entscheidung nicht zufrieden, ist er weiterhin berechtigt, gerichtlich gegen die Sparkasse vorzugehen, wenn er dies für erforderlich hält.</p>	
		<p><b>Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?</b></p> <p>Wer sich beschweren will, sollte sich zunächst an das betroffene Institut wenden. Kann auf diesem Wege die Streitigkeit nicht beigelegt werden, kann er sich schriftlich an die Schlichtungsstelle wenden und den Sachverhalt kurz und knapp schildern und einen Antrag, was er mit seiner Beschwerde erreichen will, stellen. Alle Unterlagen, die zum Verständnis des Vorgangs notwendig sind, sollten dem Schreiben (in Kopie) beigelegt werden.</p>