

Tätigkeitsbericht 2025

der Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg

Gesetzliche Grundlagen

Die Schlichtungsstelle beim Sparkassenverband Baden-Württemberg (SVBW) wurde im Jahre 2001 eingerichtet und vom Bundesministerium der Justiz (nunmehr: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz) am 21. Februar 2002 genehmigt. Damit wurde die Schlichtungsaufgabe nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) gemäß § 7 Absatz 1 und 2 SchlichtVerfV wirksam auf den SVBW übertragen. Die Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg und deren Verfahrensordnung wurde von dem Bundesamt für Justiz am 23. Februar 2017 als private Verbraucherschlichtungsstelle nach § 14 UKlaG, §§ 11, 16 FinSV anerkannt.

Zuständigkeit der Schlichtungsstelle

Am Schlichtungsverfahren der Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg nahmen im Jahre 2025 unverändert alle Sparkassen in Baden-Württemberg teil. Eine Liste der teilnehmenden Institute finden Sie im Anhang und auf unserer Homepage unter <http://www.sv-bw.de/schlichtung>.

Für die Sparkassen aller anderen Bundesländer ist die Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV) zuständig.

Sofern bei der Schlichtungsstelle Anträge eingehen, die Sparkassen aus anderen Bundesländern oder Privatbanken sowie den öffentlichen oder genossenschaftlichen Bankensektor betreffen, werden diese gemäß § 24 Absatz 1 FinSV unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen weitergeleitet. Eine Liste der Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich finden Sie ebenfalls auf unserer Homepage.

Organisation der Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle besteht aus der am Sitz des SVBW eingerichteten Geschäftsstelle und den mit der außergerichtlichen Streitschlichtung betrauten Personen, den sogenannten „Schlichtern“, teilweise auch Ombudsleute genannt.

Geschäftsstelle

Die Geschäftsstelle ist zentraler Ansprechpartner für den Beschwerdeführer. Sie übernimmt die Vorprüfung von Beschwerden auf Zuständigkeit und Einhaltung der von der Verfahrensordnung vorgegebenen Anforderungen und die gesamte Abwicklung der Schlichtungsverfahren. Hierzu zählt auch die Beantwortung telefonischer und elektronischer Anfragen vor Einleitung, während und nach Beendigung der Schlichtungsverfahren. Die Geschäftsstelle ist derzeit mit einem Volljuristen und zwei Sachbearbeiterinnen besetzt.

Schlichter

Die eigentliche Schlichtung erfolgt durch zwei Schlichter, die unabhängig und an Weisungen nicht gebunden sind. Die Schlichter werden – unter vorheriger Beteiligung des Verbraucherzentrale Bundesbandes e.V. – durch den Vorstand des Vereins „Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg e.V.“ für die Dauer von drei Jahren berufen und können nicht ohne gewichtigen Grund ihres Amtes enthoben werden.

Im Jahr 2025 waren zum Schlichter berufen:

- Herr **Wolfgang Görlich**, Präsident des LG a.D.
- Herr **Alexander Riedel**, Präsident des OLG a.D.

Die Schlichter treffen ihre Entscheidungen nach Recht und Gesetz unter Berücksichtigung von Treu und Glauben unabhängig und weisungsungebunden. Neben der von der Verfahrensordnung vorgegebenen fachlichen Qualifikation tragen insbesondere die langjährigen beruflichen Erfahrungen und das individuelle Engagement jedes einzelnen Schlichters wesentlich zum Erfolg des Schlichtungsverfahrens bei und stellen sowohl die Akzeptanz bei den Kunden als auch bei den Sparkassen gleichermaßen sicher. Dies zeigt sich nicht zuletzt auch daran, dass zumeist auch unterlegene oder teilweise unterlegene Antragsteller bzw. Institute die Schlichtersprüche annehmen.

Verfahrensablauf

Bei Meinungsverschiedenheiten aller Art mit ihrem Institut im Zusammenhang mit sämtlichen von dem Institut angebotenen Produkten und Dienstleistungen können sich Verbraucher an die Schlichtungsstelle wenden. Eine Schlichtung ist dagegen nicht möglich, wenn sich bereits ein Gericht oder eine andere außergerichtliche Schlichtungsstelle mit dem Vorgang beschäftigt (hat) oder wenn der Anspruch bereits verjährt ist und sich das Institut auf Verjährung beruft. Eine Schlichtung kann auch dann nicht erfolgen, wenn der streitige Sachverhalt nur durch die Anhörung von Zeugen oder Sachverständigen ermittelt werden kann, denn eine Beweiserhebung wird nicht durchgeführt. Darüber hinaus kann durch den Schlichter eine Schlichtung abgelehnt werden, wenn hierdurch die Klärung einer grundsätzlichen Frage beeinträchtigt werden würde.

Wie in einem gerichtlichen Verfahren werden alle eingereichten Unterlagen auch der anderen Partei zugeleitet, so dass diese immer in der Lage ist, sich zum Vorbringen der anderen Seite und zur Rechtslage äußern zu können.

Das Schlichtungsverfahren ist für den Verbraucher kostenlos. Er muss lediglich seine eigenen Auslagen und die Kosten einer etwaigen Vertretung tragen.

Die Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sind, wird nach § 204 Absatz 1 Nummer 4 und Absatz 2 BGB gehemmt (§ 12 der Verfahrensordnung).

Im Falle einer Meinungsverschiedenheit über einen Geschäftsvorfall sollte sich der Beschwerdeführer zunächst unmittelbar an das betroffene Institut wenden, um diesem die Gelegenheit zu geben, den vorgetragenen Vorwurf zu prüfen und eine einvernehmliche Klärung herbeizuführen und der Beschwerde abzuhelpfen. Der Beschwerdeführer kann sich jedoch auch direkt an die Schlichtungsstelle wenden.

Die Beschwerden sind in Textform (z.B. Schreiben, E-Mail) unter Schilderung des Sachverhaltes und eines konkreten Begehrens an die Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg zu richten. Wenn möglich, sollte ein bestimmter Antrag gestellt werden. Die zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen sind (in Kopie) beizufügen. Die Verfahrenssprache ist Deutsch. Der Beschwerdeführer kann sich im Verfahren durch eine andere Person vertreten lassen. Eine anwaltliche Vertretung ist nicht erforderlich. Die jeweiligen Kontaktdaten und einen entsprechenden Vollmachtsvordruck befinden sich auf unserer Homepage. Dort findet sich auch ein Formular für einen Schlichtungsantrag, der verwendet werden kann. Dieser enthält auch die Erklärung nach § 7 der Verfahrensordnung, die mit der Beschwerde immer vorgelegt werden muss.

Der Eingang der Beschwerde wird von der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle in Textform bestätigt. Sie prüft die eingereichten Unterlagen und bittet erforderlichenfalls den Beschwerdeführer seinen Antrag zu konkretisieren und weitere Unterlagen einzureichen. Ist die Beschwerde zulässig und werden die formalen Voraussetzungen von ihr erfüllt, wird eine Stellungnahme des betroffenen Instituts eingeholt. Die Stellungnahme des Instituts wird dem Beschwerdeführer zugeleitet. Er kann sich hierzu bei Bedarf nochmals äußern.

Sofern das Institut der Beschwerde nicht abhilft oder diese sich nicht in sonstiger Weise erledigt, wird sie dem nach dem Geschäftsverteilungsplan zuständigen Schlichter vorgelegt. Dieser prüft den Vorgang und unterbreitet auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag ist für den Antragsteller und das Institut nicht verbindlich. Bei Streitigkeiten über die Ablehnung oder Kündigung eines Bürgerkontos ist der Schlichtungsvorschlag für das Institut aber immer verbindlich.

Rechtsnachteile hat der Kunde nicht zu befürchten: Ist er mit dem Schlichtungsvorschlag des Schlichters nicht einverstanden, kann er sich nach wie vor an ein ordentliches Gericht wenden.

Einzelheiten zum Verfahrensablauf können der „Verfahrensordnung der Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg“, die im Anhang abgedruckt ist, entnommen werden.

Statistik und inhaltliche Schwerpunkte 2025

Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt) 447

Sachgebiete

unsubstanziierter, unverständlicher Antrag	6
Kreditgeschäft/Darlehensvertrag (gesamt)	72
davon - Vorfälligkeitsentschädigung	8
Girokonto/Kontoführung	72
davon - Rückforderung von Gebühren nach Rspr. des BGH	20
Kontoanlage Basiskonto	4
P-Konto	19
Zahlungsverkehr/Bank- u. Kreditkarten/online-Banking - betrügerische Verfügungen	74
davon - Betrug Kreditkarte (ebay-Kleinanzeigen, Vinted, usw.)	10
- Betrug Online-Banking	11
- Kartendiebstahl, betrüg. Verfügungen Geldautomat	9
- Anruf falscher Mitarbeiter	18
Spar-/Einlagengeschäft	48
davon - Nachberechnung Prämiensparverträge	28
Wertpapiere/fehlerhafte Anlageberatung	23
Nachlassabwicklung	26
allg. Bankgeschäfte	93
LBS Südwest (inzw. unzuständig)	10

Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge 478

Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge 233

1.	es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	151
2.	Schlichtungsstelle nicht zuständig (insgesamt)	68
	davon: Anträge an zuständige Stelle weitergeleitet	37
3.	dieselbe Streitigkeit war bereits bei einer anderen Schlichtungsstelle anhängig	1
4.	bei einer Streitigkeit betr. Anlage eines Basiskontos wurde bereits ein Verfahren nach den §§ 48 – 50 des Zahlungskontengesetzes durchgeführt oder ist anhängig	0
5.	bei einer Streitigkeit wurde bereits Prozesskostenhilfe abgelehnt	0
6.	die Streitigkeit war bereits gerichtsanhängig und wurde rechtskräftig entschieden	4
7.	die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist	0
8.	die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise erledigt	0
9.	der Anspruch ist verjährt und der Antragsgegner hat sich auf Verjährung berufen	2
10.	eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	1
11.	Tatsachen, die für die Entscheidung erheblich sind, können nicht geklärt werden	7

Anzahl der Verfahren, in denen sich die Parteien geeinigt haben	110
--	------------

davon

- | | | |
|----|---|----|
| 1. | Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben | 21 |
| 2. | Sonstige Einigung der Parteien vor Ergehen eines Schlichtungsvorschlags, z.B. durch Vergleich o.Ä. | 89 |

Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (insgesamt), bezogen auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Fälle	135
--	------------

davon

- | | | |
|----|--|----|
| 1. | die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen | 4 |
| 2. | der Antragsteller hat seinen Antrag zurückgenommen | 22 |

durchschnittliche Verfahrensdauer

- | | | |
|----|--|---------|
| 1. | Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags | 32 Tage |
| 2. | Zeitraum zwischen Eingang der Beschwerde bei der Schlichtungsstelle und endgültigem Abschluss des Verfahrens | 87 Tage |

Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	alle
--	-------------

Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt)	nicht bekannt
--	----------------------

grenzübergreifende Streitigkeiten	0
--	----------

Inhaltliche Schwerpunkte im Berichtsjahr 2025

Auch im Jahre 2025 haben die Betrugsmaschinen im Zusammenhang mit Zahlungen bei Internetkäufen oder -verkäufen, bspw. über (ebay-)Kleinanzeigen (Vinted) einen hohen Anteil der Schlichtungsfälle ausgemacht, obwohl in den Medien und auf den Internetseiten hiervor intensiv gewarnt wird und die verschiedenen Vorgehensweisen detailliert geschildert werden. Dabei werden Kreditkartendaten und Identifizierungsdaten vom vermeintlichen Interessenten für eine angebliche Zahlung auf das Kreditkartenkonto abgefragt. Solche Zahlungen sind jedoch technisch nicht möglich. Der Fall läuft meist so ab: Es soll eine Ware über Kleinanzeigen verkauft werden. Eine Person meldet sich und zeigt Kaufinteresse und will über die Methode „sicheres Bezahlen“ die Zahlung abwickeln. Hierzu wird die Handynummer erfragt. Nach Erhalt der Handynummer meldet sich der/die „Interessent/in“ per Telefon, WhatsApp oder SMS beim Kunden/der Kundin und bittet um die Angabe der Kreditkartendaten über einen Link, damit die Bezahlung erfolgen kann. Über den Link wird auf eine Seite zur Abfrage von Kreditkartendaten geleitet, die der Webseite der gewählten Handelsplattform täuschend ähnlichsieht. Mit diesen Daten wird eine Registrierung der Karte in der App

„S-ID-Check“ durchgeführt. Es wird eine Nachricht generiert, die der Karteninhaber/die Karteninhaberin auf das noch in der App „S-ID-Check“ hinterlegte Handy erhält. Der Text lautet bspw.: „Bitte bestätigen Sie, dass Sie Ihre Registrierung ändern möchten.“ Der Kunde/die Kundin geht nun davon aus, dass die Kreditkarte für das sichere Bezahlen bei eBay-Kleinanzeigen o.ä. hinterlegt wird und gibt die Nachricht mit der in der App „S-ID-Check“ hinterlegten Authentifizierungsmethode (biometrisch, PIN, TAN mit Sicherheitsfrage) frei.

Jetzt haben die Betrüger die Karte vollständig auf dem eigenen Handy in der App „S-ID-Check“ hinterlegt. Die Daten werden nun für Einkäufe oder zur Anlage in Kryptowährung genutzt.

In diesen Fällen besteht wegen der korrekten Authentifizierung gemäß den Regularien der Kartengesellschaften keine Möglichkeit, beim Händler die Zahlung mittels „Chargeback“ zurück zu belasten.

Ähnlich laufen die Betrugsmaschinen bei Anrufen durch vermeintliche Sparkassen- oder Microsoftmitarbeitern ab, die angeblich eine drohende Sperrung des Kontos verhindern oder bei der Wiederherstellung des Zugangs behilflich sein wollen. Hierfür werden dann die Kundendaten abgefragt, mit denen teils angebliche Testbuchungen vorgenommen werden sollen und mit denen in der Folge die betrügerischen Zahlungen durchgeführt werden. Teilweise wird unbewusst den Betrügern durch die Mitteilung von Zugangsdaten auch die Möglichkeit eröffnet im Online-Banking der Kunden Zahlungen zu veranlassen und entsprechende Buchungen vorzunehmen. Auch in diesen Fällen muss meist festgestellt werden, dass – trotz aller Warnungen in den Medien und auf den Internetseiten der Sparkassen – es leider die Kunden selbst waren, die quasi die Tür für den Betrüger geöffnet haben, indem sie ihre Zugangsdaten weitergegeben und so die betrügerischen Handlungen erst ermöglicht haben. Dies wird allgemein als grob fahrlässiges Handeln eingestuft mit der Folge, dass auf die Erstattung der eingetretenen Schäden meist kein Anspruch besteht.

Das Thema Anlage-/Überweisungsbetrug zugunsten von meist ausländischen Unternehmen, die im Internet mit Geld- und Wertpapieranlagen – teilweise in Krypto-Währungen – mit risikolosen, schnellen und hohen Gewinnaussichten werben, ist nur noch vereinzelt anzutreffen.

Die Nachberechnung von Zinsen für langlaufende Prämiensparverträge ist leicht zurückgegangen. Nachdem der BGH, zuletzt in der Entscheidung vom 09.07.2024 – XI ZR 44/23 – NJW 2024, 2751 festgestellt hat, dass bei variabler Verzinsung der Zinssatz nicht mehr durch Aushang in der Bankfiliale bekanntgemacht werden darf, und das OLG Dresden als Vorinstanz darin bestätigt hat, dass in diesem Fall im Wege der ergänzenden Vertragsauslegung die Zins- bzw. Zeitreihe der Deutschen Bundesbank zu den Umlaufrenditen inländischer Bundeswertpapiere mit Restlaufzeiten von über 8 bis 15 Jahren BBSIS.M.I.UMR.RD.EUR.S1311.B.A604.R0815.R.A.A._Z._Z.A (alte Bezeichnung: WU9554) für die Zinsneuberechnung herangezogen werden kann, sind die grundlegenden Fragen für diese Fälle nunmehr entschieden.

Die von den Kunden und den Verbraucherzentralen regelmäßig herangezogene Referenzreihe für die Umlaufrendite inländischer Inhaberschuldverschreibungen/Hypothekendarlehen mit einer 10-jährigen Restlaufzeit (gleitender Referenzzins)

BSIS.M.I.UMR.GD.EUR.MFISX.B.X100.R0910.R.A.A._Z._Z.A (ehemalige Bezeichnung WX4260), die ebenfalls denkbar wäre und für den Kunden meist günstigere Ergebnisse liefert, wurde vom BGH nicht herangezogen, weil sie im Vergleich zu anderen Referenzreihen für langfristige Sparverträge ein höheres Risiko aufweist und aufgrund der (gleitenden) Bezugspunkte ungeeignet erscheint. Dabei ist von einem monatlichen Anpassungsintervall auszugehen (BGH, NJW 2022, 311 Rn 57) und der anfängliche relative Abstand des Vertragszinses zum Referenzzins beizubehalten (OLG Naumburg – Urteil v. 08.02.2023 – 5 MK 1/20 – WM 2023, 768, 776).

Folglich orientieren sich die Sparkassen bei ihren Nachberechnungen an den Vorgaben dieser höchstrichterlichen Urteile. Dem entsprechend konnten fast alle Fälle, die unsere Schlichtungsstelle in diesem Zusammenhang erreicht haben, entweder direkt zwischen Kunde und Sparkasse geklärt werden oder der Schlichter hat einen Vergleichsvorschlag auf Basis der gerichtlich vorgeschlagenen Berechnungsparameter unterbreitet, der meist von beiden Seiten angenommen worden ist.

Ansonsten war wieder die gesamte Palette der Dienstleistungen der an der Schlichtung teilnehmenden Institute betroffen: Von Problemen bei der Kontoführung und Überweisungen, Fehlfunktion von Geldautomaten oder Einzahlungsgeräten bis zum Diebstahl von Bank- und Kreditkarten und deren unmittelbaren Einsatz zur Auszahlung an Geldautomaten oder zu Einkäufen noch vor deren Sperrung. Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Abwicklung von Erbangelegenheiten, in denen Verfügungen wegen ungeklärter Erbenstellung oder -Legitimation thematisiert werden, sind weiterhin präsent.

Dies führt nach Themenbereichen im Jahr 2025 zu folgenden Ergebnissen:

Mit insgesamt 447 Schlichtungsfällen (2024: 433; 2023: 922; 2022: 1138; 2021: 823; 2020: 337) hat sich das Beschwerdeaufkommen etwas stabilisiert.

Fragen zur Rückforderung von Kontoführungsgebühren im Hinblick auf die BGH-Entscheidung zum AGB-Änderungsmechanismus wurden nur noch in 20 Fällen thematisiert. Hinzu kommen die 74 Fälle, in denen Konto- und Kreditkartendaten oder online-Banking Zugangsdaten in der oben bereits dargestellten Art und Weise erlangt und zu betrügerischen Zwecken missbraucht wurden. Das Spar- und Einlagengeschäft war in 48 Fällen betroffen. Hier war das Thema Zinsnachberechnung bei Prämiensparverträgen noch mit 28 Fällen und die Rückerstattung von Verwarentgelt in sieben Fällen vertreten. Bei der Führung von P-Konten entstehen immer wieder Unklarheiten über die Höhe der zu beachtenden Freistellungsbeträge bzw. die Abführung von gepfändeten Beträgen. Dies wurde in 19 Fällen angesprochen. Meist wurden geänderte Freibeträge nicht rechtzeitig mitgeteilt, so dass sie nicht berücksichtigt werden konnten. Die Anlage/Kündigung von Basiskonten war in vier Fällen Gegenstand von Beschwerden. Hier ging es meist um Legitimationsfragen und um die Ablehnung einer weiteren Kontoeröffnung, da bereits ein anderes Konto bestand. So musste in einem Fall die Kontoeröffnung abgelehnt werden, da eine Fiktionsbescheinigung als Legitimation nicht anerkannt werden konnte. Das Wertpapiergeschäft und die Anlageberatung waren in 23 Fällen betroffen. In weiteren 93 Fällen ging es um Fragen zu Bankgeschäften aller Art.

Der Kreditbereich der Sparkassen war in 72 Fällen betroffen, wobei in acht Fällen die Berechnung und Höhe von Vorfälligkeitsentschädigungen beanstandet wurde. Sonstige Themen traten nicht besonders hervor.

In 151 Fällen war die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens nicht möglich, da trotz Nachfragen kein ausreichend verständlicher Antrag gestellt, die zum Verständnis erforderlichen Unterlagen nicht vorgelegt oder die formalen Voraussetzungen nicht eingehalten wurden und etwa die Erklärung nach § 7 der Verfahrensordnung nicht abgegeben worden ist. In 68 Eingaben waren Sachverhalte betroffen, die in den Zuständigkeitsbereich anderer Schlichtungseinrichtungen fielen und in 37 Fällen dorthin abgegeben/weitergeleitet wurden. In 17 Fällen wurden Sachverhalte mit gewerblichem Hintergrund vorgelegt und mussten abgelehnt werden, da nur Verbraucherbeschwerden zulässig sind. Sieben Mal musste eine Schlichtung abgelehnt werden, da der Sachverhalt mit den Mitteln des Schlichtungsverfahrens

rens nicht aufklärbar war oder eine im Schlichtungsverfahren nicht mögliche Beweiserhebung hätte durchgeführt werden müssen, während in einem Fall wegen einer ungeklärten grundsätzlichen Rechtsfrage die Entscheidung abgelehnt werden musste.

In 89 Fällen konnte durch die Einschaltung der Schlichtungsstelle bereits im Vorfeld einer Entscheidung eine einvernehmliche Lösung zwischen Sparkasse und Kunde gefunden oder bestehende Missverständnisse aufgeklärt werden. In 21 Fällen ist ein förmlicher Schlichtungs- oder Vergleichsvorschlag ergangen, den die Parteien angenommen haben. In insgesamt 135 Fällen ist das Verfahren für den Kunden erfolglos geblieben, davon wurde in 4 Fällen der Schlichtungsvorschlag nicht angenommen und in 22 Fällen der Schlichtungsantrag zurückgenommen.

Von den im Berichtsjahr abgeschlossenen Verfahren ist kein Fall bekannt geworden, in dem sich die Parteien an das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens nicht gehalten haben.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer (Zeitraum zwischen Eingang der Beschwerde bei der Schlichtungsstelle und dem endgültigen Abschluss des Verfahrens) betrug 87 Tage. Legt man den Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte beim Schlichter und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags zugrunde, betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer 32 Tage.

Die vorgelegten Beschwerden lassen keine Rückschlüsse auf systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen zu. Zu den häufig auftretenden Betrugsfällen muss angemerkt werden, dass auf den Internetseiten der Sparkassen die aktuellen Betrugsmaschen dargestellt und gewarnt wird. Gleichwohl muss leider ein häufig ein zu sorgloser Umgang mit den Zahlungsmedien festgestellt werden. Es ergaben sich auch keine Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten. Grenzübergreifende Streitigkeiten waren nicht zu verzeichnen.

Verfahrensordnung der Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg

(Stand: 02/2024)

Präambel

Der Sparkassenverband Baden-Württemberg (SVBW) hat zur außergerichtlichen Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen den ihm angeschlossenen Instituten und einem Antragsteller, soweit es sich um einen Verbraucher handelt, 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 Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg ist durch das Bundesamt für Justiz am 23. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt worden.

Die Schlichtung erfolgt nach den Vorgaben dieser Verfahrensordnung.

Abschnitt 1 Schlichtungsstelle

§ 1 – Organisation der Schlichtungsstelle

- (1) Der Träger der Schlichtungsstelle ist der Verein Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg e.V. (im Folgenden: Verein). Die Schlichtungsstelle besteht aus der am Sitz des SVBW eingerichteten Geschäftsstelle und mindestens zwei Schlichtern.
- (2) Das Schlichtungsverfahren wird von einem Schlichter durchgeführt, der dabei von der Geschäftsstelle unterstützt wird.
- (3) Vor jedem Geschäftsjahr haben die Schlichter gemeinsam ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren schriftlich festzulegen. In dem Geschäftsverteilungsplan wird für jeden Schlichter ein anderer Schlichter als Vertreter bestimmt. Die Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.

§ 2 – Fachliche Qualifikation, Auswahl und Bestellung der Schlichter

- (1) Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben.
- (2) Die Schlichter werden vom Vorstand des Vereins für die Dauer von drei Jahren bestellt. Eine Person kann wiederholt zum Schlichter bestellt werden.
- (3) Der Verein teilt dem Bundesamt für Justiz und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. vor der Bestellung einer Person zum Schlichter deren Namen, Qualifikation, beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten als Schlichter mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber dem Verein keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, oder erhobene Einwendungen geklärt sind, wird diese zum Schlichter bestellt.

§ 3 – Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter

- (1) Die Schlichter sind unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Sie dürfen in den letzten drei Jahren vor ihrer Bestellung nicht beim SVBW, einem anderen Regionalverband der Sparkassen-Finanzgruppe oder einem Institut der Sparkassen-Finanzgruppe tätig gewesen sein.
- (2) Die Schlichter schlichten fair und unparteiisch. Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Anstelle des Schlichters wird dann sein Vertreter tätig.

§ 4 – Abberufung der Schlichter

- (1) Ein Schlichter kann vom Verein abberufen werden, wenn
 1. Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige oder unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
 2. der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist oder
 3. ein vergleichbar wichtiger Grund vorliegt.
- (2) Der Schlichter hat den Verein über das Vorliegen von Abberufungsgründen nach Absatz 1 unverzüglich zu unterrichten.

Abschnitt 2 Schlichtungsverfahren

§ 5 – Einvernehmliche Klärung mit dem Institut

- (1) Im Falle einer Meinungsverschiedenheit über einen Geschäftsvorfall sollte sich der Antragsteller zunächst an das betroffene Institut (Antragsgegner) wenden. Dieses wird versuchen, eine einvernehmliche Klärung herbeizuführen. Der Antragsteller kann sich jedoch auch unmittelbar an die Schlichtungsstelle wenden.
- (2) Wurde der streitige Anspruch abweichend von Absatz 1 Satz 1 nicht zuvor gegenüber dem Institut geltend gemacht und beträgt der Wert des Streitgegenstandes weniger als 10 Euro, bestätigt die Geschäftsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Antrags und leitet den Antrag dem Institut unverzüglich zu, sofern der Antragsteller nicht innerhalb der Frist von einer Woche nach Zugang der Eingangsbestätigung der Weiterleitung an das Institut widerspricht. Erkennt das Institut den streitigen Anspruch innerhalb einer Woche nach Zugang des Antrags vollständig an, ist das Verfahren beendet. Andernfalls wird das Schlichtungsverfahren nach Maßgabe der Vorschriften dieses Abschnitts fortgesetzt.

§ 6 – Ablehnung der Durchführung des Schlichtungsverfahrens

- (1) Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn
 1. kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
 2. es sich beim Antragsteller um keinen Verbraucher handelt,
 3. die Sparkassen-Schlichtungsstelle BW für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht nach § 8 Absatz 1 an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
 4. wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
 5. 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,
 6. 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,
 7. die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

¹ Eine Liste der am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Institute in Baden-Württemberg wird in der Schlichtungsstelle geführt und auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

8. die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist,
9. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
10. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und der Antragsgegner die Einrede der Verjährung erhoben hat.

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

- (2) Der Schlichter 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 Schlichtungsvorschlags entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.
 Die Ablehnung nach Satz 1 wird gegenüber den Beteiligten begründet.
- (3) Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ist nur bis drei Wochen nach dem Zeitpunkt möglich, zu dem dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

§ 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. Der Antragsteller hat 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 Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
 5. 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) Der Antragsteller kann seinen 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 einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, 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 hierfür nicht zuständig, gibt sie den Schlichtungsantrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab.
- (2) Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig, bestätigt die Geschäftsstelle dem Antragsteller den Eingang seines Antrags. Entspricht ein Antrag nicht den Anforderungen des § 7 Absatz 1, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller auf die Mängel seines Antrags hin und fordert ihn auf, diese innerhalb der Frist von einem Monat zu beseitigen. Gleichzeitig wird der Antragsteller darüber unterrichtet, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter 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 dem Antragsgegner zu und fordert ihn zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Antrags auf. Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller die Stellungnahme des Antragsgegners zu. Wenn der Antragsgegner nach seiner Stellungnahme nicht bereit ist, dem Begehren des Antragstellers zu entsprechen, dann stellt die Geschäftsstelle dem Antragsteller anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme des Antragsgegners 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 dem Schlichter den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, der Antragsgegner hat dem Anliegen des Antragstellers entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise erledigt.
- (5) Wenn der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten hält, kann er die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern.
- (6) Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nur durch, wenn der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann.
- (7) Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstigen Informationen mehr, wird den Beteiligten unverzüglich der Zeitpunkt mitgeteilt, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

§ 9 – Schlichtungsvorschlag

- (1) Der Schlichter übermittelt den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, einen Schlichtungsvorschlag in Textform, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter 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 den Antragsteller noch für den Antragsgegner 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.

Abweichend von Satz 1 erkennen die Sparkassen im Falle von Streitigkeiten um die Ablehnung oder Kündigung eines Bürgerkontos den durch den Schlichter erlassenen Schlichtungsvorschlag als verbindlich an.

A b s c h n i t t 3 **Sonstiges**

§ 10 – Verfahrenssprache

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

§ 11 – Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens

Die Schlichter 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

Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist kostenfrei. Auslagen werden nicht erstattet.

§ 14 – Tätigkeits- und Evaluationsbericht

Die Schlichtungsstelle erstellt für jedes Kalenderjahr einen Bericht über ihre Tätigkeit und alle zwei Kalenderjahre einen Evaluationsbericht nach Maßgabe der §§ 4 und 5 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV).

Liste der dem Schlichtungsverfahren angeschlossenen Sparkassen

Sparkasse	Adresse
Sparkasse Baden-Baden Gaggenau	Sophienstraße 1, 76530 Baden-Baden
Kreissparkasse Biberach	Postfach 14 60, 88396 Biberach
Kreissparkasse Böblingen	Postfach 15 20, 71005 Böblingen
Sparkasse Bodensee	Charlottenstraße 2, 88045 Friedrichshafen
Sparkasse Bonndorf-Stühlingen	Martinstraße 10, 79848 Bonndorf
Sparkasse Bühl	Eisenbahnstraße 18, 77815 Bühl
Sparkasse Engen-Gottmadingen	Postfach 1240, 78229 Engen
Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen	Postfach 10 02 62, 73702 Esslingen
Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau	Kaiser-Joseph-Straße 186 – 190, 79098 Freiburg i. Br.
Kreissparkasse Freudenstadt	Stuttgarter Straße 31, 72250 Freudenstadt
Kreissparkasse Göppingen	Marktstraße 2, 73033 Göppingen
Sparkasse Hanauerland	Hauptstraße 86 – 88, 77694 Kehl
Sparkasse Hegau-Bodensee	Erzbergerstraße 2a, 78224 Singen
Sparkasse Heidelberg	Kurfürstenanlage 10 – 12, 69115 Heidelberg
Kreissparkasse Heidenheim	Schnaitheimer Straße 12, 89520 Heidenheim
Kreissparkasse Heilbronn	Am Wollhaus 14, 74072 Heilbronn
Sparkasse Hochrhein	Bismarckstraße 7, 79761 Waldshut-Tiengen
Sparkasse Hochschwarzwald	Am Postplatz 10, 79822 Titisee-Neustadt
Sparkasse Hohenlohekreis	Konsul-Uebele-Str. 11, 74653 Künzelsau
Sparkasse Karlsruhe	Kaiserstraße 223, 76133 Karlsruhe
Sparkasse Kinzigtal	Hauptstraße 12, 77716 Haslach i.K.
Sparkasse Kraichgau	Friedrichsplatz 2, 76646 Bruchsal
Sparkasse Lörrach-Rheinfelden	Haagener Straße 2, 79539 Lörrach
Kreissparkasse Ludwigsburg	Schillerplatz 6, 71638 Ludwigsburg
Sparkasse Markgräflerland	Werderstraße 42 – 44, 79379 Müllheim
Sparkasse Neckartal-Odenwald	Hauptstraße 5, 74821 Mosbach
Sparkasse Offenburg/Ortenau	Bertha-von-Suttner-Straße 8, 77654 Offenburg
Kreissparkasse Ostalb	Bahnhofstraße 4, 73430 Aalen
Sparkasse Pforzheim Calw	Poststraße 3, 75172 Pforzheim
Sparkasse Pfullendorf-Meißkirch	Bahnhofstraße 14, 88630 Pfullendorf
Sparkasse Rastatt-Gernsbach	Kaiserstraße 37, 76437 Rastatt
Kreissparkasse Ravensburg	Meersburger Straße 1, 88213 Ravensburg
Bezirkssparkasse Reichenau	Abt-Berno-Straße 1, 78479 Reichenau
Kreissparkasse Reutlingen	Tübinger Straße 74, 72762 Reutlingen
Sparkasse Rhein Neckar Nord	D 1, 1 - 3 68159 Mannheim
Kreissparkasse Rottweil	Königstraße 44, 78628 Rottweil
Sparkasse Salem-Heiligenberg	Schlossseeallee 30, 88682 Salem
Sparkasse Schwäbisch Hall-Crailsheim	Hafenmarkt 1, 74523 Schwäbisch Hall
Sparkasse Schwarzwald-Baar	Gerberstraße 45, 78050 Villingen-Schwenningen
Hohenzollerische Landesbank Kreissparkasse Sigmaringen	Leopoldplatz 5, 72488 Sigmaringen
Sparkasse St. Blasien	Menzenschwander Straße 1, 79837 St. Blasien
Sparkasse Staufen-Breisach	Münstertäler Straße 2, 79219 Staufen i. Br.
Sparkasse Tauberfranken	Hauptstraße 68, 97941 Tauberbischofsheim
Kreissparkasse Tübingen	Mühlbachäckerstraße 2, 72072 Tübingen
Kreissparkasse Tuttlingen	Bahnhofstraße 89 – 91, 78532 Tuttlingen
Sparkasse Ulm	Hans-und-Sophie-Scholl-Platz 2, 89073 Ulm
Kreissparkasse Waiblingen	Postfach 14 51, 71304 Waiblingen

Sparkasse Wiesental	Adolf-Müller-Straße 1, 79650 Schopfheim
Sparkasse Wolfach	Bahnhofstraße 4, 77709 Wolfach
Sparkasse Zollernalb	Friedrichstraße 3, 72336 Balingen
S-International BWS GmbH Co KG	Neue Straße 60, 89073 Ulm

Kontaktadresse:

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg

Am Hauptbahnhof 2, 70173 Stuttgart

Tel.: 0711 127-77843;

E-Mail: schlichtung@sv-bw.de

<http://www.sv-bw.de/schlichtung>