

# **Tätigkeitsbericht 2017**

## **der Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg**

### **Gesetzliche Grundlagen**

Die Schlichtungsstelle beim Sparkassenverband Baden-Württemberg (SVBW) besteht bereits seit dem Jahre 2001. Das Schlichtungsverfahren richtete sich im Jahr 2016 noch nach der bis zum 31. Januar 2017 geltenden „Schlichtungsordnung des SVBW“, die den Vorgaben der ebenfalls bis zum 31. Januar 2017 geltenden Schlichtungsstellenverfahrensverordnung (SchlichtVerfV) entsprach und vom Bundesministerium der Justiz (nunmehr: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz) am 21. Februar 2002 genehmigt wurde. Damit wurde die Schlichtungsaufgabe nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) gemäß § 7 Absatz 1 und 2 SchlichtVerfV wirksam auf den SVBW übertragen.

Durch Artikel 7 Nr. 3 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-Richtlinie) und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 wurden die gesetzlichen Regelungen für die Schlichtungsstellen im Finanzbereich an die Anforderungen der ADR-Richtlinie angepasst. Die näheren Einzelheiten der Organisation und des Verfahrens der behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen sowie die Voraussetzungen und das Verfahren für die Anerkennung einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle wurden durch Rechtsverordnung geregelt.

Mit dieser Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV) wurde die SchlichtVerfV am 1. Februar 2017 abgelöst.

Um die Voraussetzungen für die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle nach den neuen Rechtsgrundlagen erfüllen zu können, wurde der Verein „Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg e.V.“ gegründet, der am 17. Februar 2017 ins Vereinsregister beim Amtsgericht Stuttgart eingetragen worden ist und der nunmehr der unabhängige Träger der Schlichtungsstelle ist. Darüber hinaus wurde die neue „Verfahrensordnung der Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg“ eingeführt, nach deren Vorgaben sich das Schlichtungsverfahren nunmehr richtet. 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 BW nahmen im Jahre 2017 alle Sparkassen in Baden-Württemberg und die LBS Landesbausparkasse Südwest sowie seit Dezember 2017 auch die S-International Baden-Württemberg Nord GmbH & Co KG (SIBWN) teil. Eine Liste der teilnehmenden Institute finden Sie im Anhang.

Sofern bei der Schlichtungsstelle Anträge eingehen, die Sparkassen aus anderen Bundesländern oder Privatbanken sowie den öffentlichen oder genossenschaftlichen Bankensektor betreffen, werden diese an die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen weitergeleitet.

## 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 Ombudsmänner genannt.

### Geschäftsstelle

Die Geschäftsstelle 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 bestellt.

Im Jahr 2017 waren zum Schlichter berufen:

- Herr **Dr. Hansjörg Lohrmann**, Vors. Richter am OLG a.D.
- Herr **Helmut Schäfer**, Vizepräsident des LG a.D.

Die Schlichter treffen ihre Entscheidungen nach Recht und Gesetz unter Berücksichtigung von Treu und Glauben. 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.

### 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. Darüber hinaus kann das Verfahren auch durchgeführt werden, wenn einer Privatperson entgegen der Selbstverpflichtung der deutschen Sparkassen zum Bürgerkonto die Einrichtung eines Guthabenkontos abgelehnt wurde. 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.

Im Falle einer Meinungsverschiedenheit über einen Geschäftsvorfall sollte sich der Beschwerdeführer zunächst unmittelbar an das betroffene Institut wenden, um diesem die Gelegenheit zu geben, 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, Fax) unter Schilderung des Sachverhaltes und unter Beifügung der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (in Kopie) an die Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg zu richten. 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 am Ende des Berichts, bzw. auf der Webseite <http://www.sv-bw.de/schlichtung>.

Der Eingang der Beschwerde wird von der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle schriftlich bestätigt. Sie prüft die eingereichten Unterlagen und bittet erforderlichenfalls den Beschwerdeführer, 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 mit der Anheimgabe zugeleitet, sich hierzu zu 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 Kunden 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 2017**

### **Alle Zahlen auf einen Blick**

<b>Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)</b>	<b>209</b>
<b>Sachgebiete</b>	
unsubstantiiertes, unverständliches Antrags	7
Kreditgeschäft/Darlehensvertrag (gesamt)	49
davon: - Widerruf Darlehensvertrag	8
- Vorfälligkeitsentschädigung	6
Girokonto/Kontoführung	33
Kontoanlage Basiskonto	2
Zahlungsverkehr	8
Spar-/Einlagengeschäft	9
Wertpapiergeschäfte	7
Anlageberatung	10
Nachlassabwicklung	11
allg. Bankgeschäfte	28
<b>LBS Südwest (gesamt)</b>	<b>45</b>

<b>Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge</b>	<b>196</b>
<b>Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Anträge</b>	<b>113</b>
1. es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	18
2. Schlichtungsstelle nicht zuständig (insgesamt)	12
davon: Anträge an zuständige Stelle weitergeleitet	8
3. dieselbe Streitigkeit war bereits bei einer anderen Schlichtungsstelle anhängig	0
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	2
7. die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise erledigt	69
davon: Anerkenntnis oder Erfüllung durch den Antragsgegner	47
8. der Anspruch ist verjährt und der Antragsgegner hat sich auf Verjährung berufen	8
9. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	1
10. Tatsachen, die für die Entscheidung erheblich sind, können nicht geklärt werden	3
<b>Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben</b>	<b>20</b>
<b>Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (insgesamt)</b>	<b>63</b>
davon:	
1. die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen	1
2. der Antragsteller hat seinen Antrag zurückgenommen	14
<b>durchschnittliche Verfahrensdauer</b>	
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags	20 Tage
2. Zeitraum zwischen Eingang der Beschwerde bei der Schlichtungsstelle und endgültigem Abschluss des Verfahrens	81 Tage
<b>grenzübergreifende Streitigkeiten</b>	<b>2</b>

### **Inhaltliche Schwerpunkte im Berichtsjahr 2017**

Wie in den Vorjahren war die gesamte Palette der Dienstleistungen der an der Schlichtung teilnehmenden Institute betroffen: Von Problemen bei der Kontoführung oder Überweisungen, bei der Verzinsung von Spareinlagen oder der Erhöhung von Gebühren bis zu als zu hoch empfundener Vorfälligkeitsentschädigungen. In weiteren Fällen wurde beanstandet, dass die in Verbraucherdarlehensverträgen enthaltene Widerrufsbelehrung nicht den gesetzlichen Anforderungen entspreche, so dass die Widerrufsfrist nicht wirksam in Lauf gesetzt worden sei und ein Widerruf deshalb noch möglich sei. Den Antragstellern ging es hier regelmäßig darum, sich von dem Vertrag ohne Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung zu lösen, um in ein zinsgünstigeres Darlehen wechseln zu können. In Zeiten von Niedrigst-

verzinsung versuchen verständlicherweise sowohl Kunden, als auch die Mitgliedsinstitute die Kundenbeziehung so gut wie möglich in ihrem Sinne zu gestalten. Während es sich bei der Preisgestaltung und Gebührenerhöhungen weitgehend um geschäftspolitische Entscheidungen der Institute handelt, die einer Überprüfung durch die Schlichtung weitestgehend entzogen sind, kann bei den anderen Sachverhalten die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen und der Vorgaben der Rechtsprechung durch den Schlichter beurteilt und entschieden werden.

Dies führt nach Themenbereichen im Jahr 2017 zu folgenden Ergebnissen:

Mit insgesamt 209 Schlichtungsfällen (2016: 230, 2015: 487) war im Jahre 2017 im Vergleich zu den Vorjahren ein leichter Rückgang der Eingaben bei der Schlichtungsstelle zu verzeichnen, obwohl seit diesem Jahr Beschwerden auch per E-Mail eingereicht werden können.

Erfahrungsgemäß lag mit 49 Fällen wieder ein Schwerpunkt der beanstandeten Sachverhalte im Kreditbereich der Sparkassen. Davon wurde in acht Fällen der Widerruf von Kreditverträgen wegen angeblich fehlerhafter Widerrufsbelehrungen thematisiert. In sechs Fällen wurde die Berechnung und Höhe von Vorfälligkeitsentschädigungen beanstandet und in manchen Fällen auch noch Kreditbearbeitungsgebühren zurückgefordert, obwohl es sich meist nicht um Kreditbearbeitungsgebühren, sondern um Gebühren im Zusammenhang mit Sonderleistungen des Instituts handelte.

Fragen rund ums Girokonto und die Kontoführung standen in 33 Fällen zur Diskussion und in acht Fällen der Zahlungs- und Überweisungsverkehr. Das Wertpapiergeschäft und die Anlageberatung wurden in 17 Fällen beanstandet, während 11 Sachverhalte die Auseinandersetzung und Verfügungen über einen Nachlass zum Gegenstand hatten. Das Spar- und Einlagengeschäft war nur in neun Fällen betroffen. In weiteren 45 Fällen ging es um Fragen zu Bankgeschäften aller Art von der Schließfachanmietung über die Immobilienvermittlung bis zur Akzeptanz von geänderten AGB oder die Wirksamkeit von Vollmachten.

Im Bereich „Girokonto für jedermann“ bzw. „Bürgerkonto“ und ab 18. Juni 2016 mit Inkrafttreten des ZKG dem für alle Kreditinstitute neu eingeführten „Basiskonto“ waren nur noch zwei Beschwerden (2016: 15, 2015: 25) zu verzeichnen, wobei im einen Fall keine gültigen Legitimationspapiere vorgelegt werden konnten und im anderen Fall ein Basiskonto als Zweitkonto beantragt wurde und daher die Kontoanlage abgelehnt werden musste.

Ein Anteil von 45 Beschwerden entfiel in diesem Jahr auf die LBS Landesbausparkasse Südwest. Dort wurden verschiedene allgemeine Themen und die Beratung beanstandet und in zahlreichen Fällen bezahlte Gebühren (Abschluss- und Servicegebühren sowie vereinzelt noch Kreditbearbeitungsgebühren) zurückgefordert. Schließlich wurden noch Kündigungen übersparter Bausparverträge sowie die Reduzierung der Einzahlungsraten durch die LBS thematisiert.

Acht Eingaben betrafen Sachverhalte, die in den Zuständigkeitsbereich anderer Schlichtungseinrichtungen fielen und dorthin abgegeben/weitergeleitet wurden. In vier Fällen wurden gewerbliche Sachverhalte, also keine Verbraucherbeschwerden, vorgelegt, die abgelehnt werden mussten. Verjährte Forderungen wurden in acht Fällen thematisiert und wurden als unzulässig abgewiesen, da sich die Sparkasse auf Verjährung berufen hatte. Während in drei Fällen wegen der im Schlichtungsverfahren nicht möglichen Beweiserhebung abgelehnt wurde, musste nur in einem Fall wegen noch ausstehender höchstrichterlicher Urteile eine Entscheidung wegen der grundsätzlichen Bedeutung abgelehnt werden. Bei zwei weiteren Fällen war der Sachverhalt bereits anderweitig gerichtsanhängig und ist dort entschieden worden.

In 69 Fällen konnte durch die Einschaltung der Schlichtungsstelle bereits im Vorfeld einer Entscheidung oder durch Vermittlung des Schlichters eine einvernehmliche Lösung zwischen Sparkasse und Kunde gefunden oder bestehende Missverständnisse aufgeklärt werden. Wobei in 47 Fällen das Mitgliedsinstitut den geltend gemachten Anspruch sofort im Sinne des Kunden anerkannt oder teilweise auch aus Kulanz erfüllt hat. In 20 Fällen ist ein förmlicher Schlichtungsvorschlag ergangen, den die Parteien in 16 Fällen angenommen haben. Bei vier Entscheidungen läuft noch die Annahmefrist. In insgesamt 63 Fällen ist das Verfahren für den Kunden erfolglos geblieben, davon wurde in einem Fall der Schlichtungsvorschlag nicht angenommen und in 14 Fällen der Schlichtungsantrag zurückgenommen oder nicht mehr weiterverfolgt.

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

In zwei Fällen handelte es sich um grenzübergreifende Beschwerden, das heißt um Beschwerden, bei denen die Beschwerdeführer nicht in Deutschland wohnhaft oder niedergelassen waren. In beiden Fällen bestand jedoch ein Konto-/Depotvertrag mit der Sparkasse.

Aufgrund der vorgegebenen Stellungnahmefristen ist im Falle der vollständigen Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (also dem Zeitraum zwischen Eingang der Beschwerde bei der Schlichtungsstelle und dem endgültigem Abschluss des Verfahrens) mit einer durchschnittliche Verfahrensdauer von 81 Tagen zu rechnen.

Legt man den Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags zugrunde, verkürzt sich die durchschnittliche Verfahrensdauer auf 20 Tage.

Die vorgelegten Beschwerden lassen keine Rückschlüsse auf systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen zu. Es ergaben sich auch keine Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten. Dies gilt auch für grenzübergreifende Streitigkeiten.

# Verfahrensordnung der Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg

(Stand: 02/2017)

## 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 Institut<sup>1</sup> 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,
  8. die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder

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

9. 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 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 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 vorliegen.

#### **§ 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 vorliegen.

#### **§ 9 – Schlichtungsvorschlag**

- (1) Der Schlichter 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. 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. Wurde die Streitigkeit nicht beigelegt, ist die Mitteilung als „Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung“ zu bezeichnen.

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.



## 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
Sparkasse Bodensee	Charlottenstraße 2, 88045 Friedrichshafen
Kreissparkasse Böblingen	Postfach 15 20, 71005 Böblingen
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
Sparkasse Gengenbach	Hauptstraße 29, 77723 Gengenbach
Kreissparkasse Göppingen	Marktstraße 2, 73033 Göppingen
Sparkasse Hanauerland	Hauptstraße 86 – 88, 77694 Kehl
Sparkasse Haslach-Zell	Hauptstraße 12, 77716 Haslach i.K.
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 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	Schlосseeallee 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
LBS Landesbausparkasse Südwest	Jägerstraße 36, 70174 Stuttgart
S-International Baden-Württemberg Nord GmbH & Co. KG	Schillerplatz 6, 71638 Ludwigsburg

**Kontaktadresse:**

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg

Am Hauptbahnhof 2, 70173 Stuttgart

Tel.: 0711 127-77843; Fax: 0711 127-77908

E-Mail: [schlichtung@sv-bw.de](mailto:schlichtung@sv-bw.de)

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