

Schlichtungsordnung

Sparkassen- und Giroverband
Hessen-Thüringen
Frankfurt am Main und Erfurt

Präambel

Der Sparkassen- und Giroverband Hessen-Thüringen (im Folgenden „Verband“ genannt) hat nach Maßgabe von § 2 Abs. 5 des Thüringer Sparkassengesetzes vom 19.7.1994 (Thür. GVBl. S. 911) und im Einvernehmen mit den obersten Sparkassenaufsichtsbehörden der Bundesländer Hessen und Thüringen für seine Mitgliedssparkassen ein Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Meinungsverschiedenheiten und rechtlichen Auseinandersetzungen aus Geschäftsbeziehungen zwischen Kunden und Sparkassen geschaffen.

Das Nähere über die Voraussetzungen und die Durchführung des Verfahrens sowie die Einrichtung der Schlichtungsstelle regelt die nachstehende Schlichtungsordnung.

Abschnitt I

Vorrangige Behandlung von Kundenbeschwerden durch die Sparkassen

Die Beilegung von aus Geschäftsvorfällen resultierenden Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und Sparkassen in Hessen und Thüringen soll zunächst unmittelbar zwischen dem Kunden und der Sparkasse erfolgen.

Abschnitt II

Beilegung von Kundenbeschwerden durch sparkasseneigene Ombudsverfahren

1. Sofern bei einer Sparkasse ein eigenes Ombudsverfahren eingeführt ist, sind Kundenbeschwerden zunächst in diesem Verfahren durch den dortigen Schlichter mit dem Ziel zu behandeln, die aufgetretenen Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunde und Sparkasse einvernehmlich zu lösen.
2. Kundenbeschwerden, die beim Verband oder beim Schlichter des Verbandes eingehen, werden dem Schlichter der Sparkasse zur vorrangigen Behandlung übersandt.
3. Wird einer Kundenbeschwerde im Rahmen des sparkasseneigenen Ombudsverfahrens nicht abgeholfen, teilt die Sparkasse dies dem Kunden mit und übergibt den Vorgang un-

mittelbar dem Schlichter des Verbandes zur Bearbeitung. Ein Vorverfahren (Abschnitt III, Ziff. 1) und ein Vermittlungsverfahren (Abschnitt III, Ziff. 2) durch den Verband finden nicht mehr statt.

Abschnitt III

Beilegung und Schlichtung von Kundenbeschwerden durch den Verband

1. Vorverfahren

1.1 Unabhängig davon, ob sich ein Kunde bereits an die betroffene Sparkasse oder unmittelbar an den Verband gewandt hat, gibt der Verband nach Eingang einer Kundenbeschwerde der Sparkasse Gelegenheit zur Stellungnahme. Soweit erforderlich, veranlasst der Verband vorher den Beschwerdeführer zur Ergänzung des von ihm geschilderten Sachverhaltes und/oder zur Beifügung von Unterlagen innerhalb einer festzusetzenden angemessenen Frist.

1.2 Das Verfahren ist beendet,

- wenn sich der Gegenstand der Beschwerde nach Maßgabe von Ziff. 1.1, Satz 2 nicht feststellen lässt oder
- die Sparkasse der Beschwerde abgeholfen oder diese sich in sonstiger Weise erledigt hat.

1.3 Wenn das Vorverfahren nicht nach Ziff. 1.2 beendet wird, leitet der Verband ein Vermittlungsverfahren (Ziff. 2) oder ein Schlichtungsverfahren (Ziff. 3) ein. Das Schlichtungsverfahren wird eingeleitet, wenn es sich im Falle rechtlicher Auseinandersetzungen um Beschwerden von Verbrauchern handelt und die Schlichtung nicht nach Ziff. 3.2.2 ausgeschlossen ist.

2. Vermittlungsverfahren

2.1 Das Vermittlungsverfahren zielt darauf ab, bei streitigen Geschäftsvorfällen Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und Sparkassen einvernehmlich zu lösen. Der Verband hält in diesem Verfahren Neutralität zwischen Sparkasse und Kunde ein.

2.2 Eine Vermittlung des Verbandes findet bei geschäftlichen Meinungsverschiedenheiten aller Art statt, insbesondere auch

- ohne Rücksicht auf den Wert des Beschwerdegegenstandes,
- wenn der Sachverhalt zwischen Sparkasse und Kunde nicht einheitlich dargestellt wird,
- wenn der streitige Geschäftsvorfall die gewerbliche oder selbständige berufliche Tätigkeit des Kunden betrifft.

2.3 Bei Beschwerden, die grenzüberschreitende Überweisungen innerhalb der Europäischen Union betreffen, führt der nach Ziff. 3.1 berufene unabhängige Schlichter das Vermittlungsverfahren durch.

2.4 Eine Vermittlung findet nicht statt, wenn der Gegenstand der Meinungsverschiedenheit bereits bei einer anderen Stelle (z.B. Sparkassenaufsichtsbehörden, Bundesaufsichtsamt für das Kreditwesen, Gerichte) anhängig ist oder war, es sei denn, die Angelegenheit ist dem Verband von der betreffenden Stelle zur weiteren Bearbeitung zugeleitet worden.

2.5 Der Verband unterbreitet dem Kunden und der Sparkasse einen Vermittlungsvorschlag zur gütlichen Einigung, wenn aus den vorliegenden Stellungnahmen erkennbar ist, dass das Begehren des Kunden zumindest teilweise begründet ist. Die Beteiligten sollen innerhalb von zwei Wochen erklären, ob sie den Vermittlungsvorschlag annehmen. Bei unbegründeten Kundenbeschwerden wird der Kunde hiervon unmittelbar informiert.

2.6 Bleibt der vorgetragene Sachverhalt streitig und kann deshalb kein konkreter Vermittlungsvorschlag erfolgen, teilt der Verband dies dem Kunden und der Sparkasse mit und weist, wenn es sich um eine rechtliche Auseinandersetzung handelt, darauf hin, dass eine Klärung nur durch die ordentlichen Gerichte erfolgen kann.

3. Schlichtungsverfahren

3.1 Schlichtungsstelle

Der Verband richtet für seine Mitgliedssparkassen eine gemeinsame Stelle zur Schlichtung von rechtlichen Auseinandersetzungen aus Geschäftsbeziehungen zwischen Kunden und Sparkassen ein und beruft einen unabhängigen Schlichter.

Der Schlichter besitzt die Befähigung zum Richteramt und/oder zeichnet sich durch besondere Sachkunde in bankwirtschaftlichen Fragen aus. Er ist bei seiner Amtsausübung unabhängig und unterliegt keinen Weisungen

3.2 Gegenstand des Verfahrens

3.2.1 Die Schlichtungsstelle ist im Falle rechtlicher Auseinandersetzungen für Kundenbeschwerden von Verbrauchern zuständig, die ihr nach Abschnitt II, Ziff. 3 oder nach Abschnitt III, Ziff. 1.3 zur Bearbeitung überwiesen werden.

3.2.2 Eine Schlichtung findet nicht statt, wenn

- der Beschwerdewert 10.000 DM (5.112,92 EUR) übersteigt
- oder
- mit der Beschwerde eine andere Stelle i.S. von Ziff. 2.4 befasst ist oder war, es sei denn, die betreffende Stelle bittet um eine Schlichtung
- oder
- die Schlichtung eine Aussage über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erfordert

oder

- der Sachverhalt nicht hinreichend geklärt ist.

3.3 Klärung des Sachverhaltes

Die Schlichtungsstelle kann ergänzende Stellungnahmen des Kunden und der Sparkasse zur Klärung des Sachverhaltes anfordern. Sie kann die Parteien auch mündlich anhören. Eine Beweisaufnahme erfolgt nicht.

3.4 Schlichtungsspruch

Der Schlichter wirkt zunächst auf eine gütliche Beilegung der Angelegenheit hin und unterbreitet hierzu einen Vermittlungsvorschlag. Ziff. 2.5 gilt entsprechend. Wird der Vermittlungsvorschlag nicht angenommen, erlässt der Schlichter einen Schlichtungsspruch. Für die Sparkasse ist der Schlichtungsspruch verbindlich. Dem Kunden steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

4. Sonstige Regelungen

Den Kunden ist es freigestellt, sich in den vorstehend geregelten Verfahren sachkundig vertreten zu lassen.

Die Kosten, die dem Verband durch die Schlichtungstätigkeit (Vor-, Vermittlungs- und Schlichtungsverfahren) entstehen, trägt er selbst. Im Übrigen tragen die Kunden und die Sparkassen jeweils ihre eigenen Kosten, insbesondere die eines Vertreters.

Die Mitarbeiter des Verbandes und der Schlichter sind zur Verschwiegenheit über alle die Kunden oder die Sparkassen betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen der vorstehend geregelten Verfahren Kenntnis erlangen.

Abschnitt IV

Inkrafttreten

Diese Schlichtungsordnung tritt am Tage nach ihrer letzten öffentlichen Bekanntmachung im Thüringer Staatsanzeiger und im Staatsanzeiger für das Land Hessen in Kraft.

Die Schlichtungsordnung wurde am 25.8.1997 im Thüringer Staatsanzeiger, S. 1757, und im Staatsanzeiger für das Land Hessen, S. 2583, veröffentlicht.

Herausgeber: Sparkassen- und Giroverband Hessen-Thüringen – Schlichtungsstelle –
Bonifaciusstraße 15, 99084 Erfurt