

# **Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband**

## **Tätigkeitsbericht 2019 (Kurzfassung)**

### **Vorwort**

Mit diesem Bericht kommt die Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV) ihrer Verpflichtung gemäß § 20 Finanzschlichtungsstellenverordnung zur Erstellung und Veröffentlichung eines jährlichen Tätigkeitsberichtes bis zum 1. Februar des Jahres, das auf das Berichtsjahr folgt, nach.

Die vorliegende Kurzfassung beschränkt sich weitestgehend auf die gesetzlichen Mindestanforderungen gemäß § 4 Absatz 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung. In einem ausführlichen Tätigkeitsbericht, der aufgrund der außergewöhnlich hohen Anzahl Ende 2019 eingegangener Schlichtungsanträge erst zu einem späteren Zeitpunkt erstellt werden kann, werden dann auch – wie gewohnt – Schlichtungsvorschläge der Ombudsmänner zu den thematischen Schwerpunkten veröffentlicht.

## Gesetzliche Grundlagen

Die Schlichtungsstelle beim DSGV wurde Ende 2008 eingerichtet und hat am **1. Januar 2009** ihre Tätigkeit aufgenommen. Bereits seinerzeit wurde ihr die öffentlich-rechtliche Streitschlichtungsaufgabe nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes (UKlaG) übertragen. Nach Inkrafttreten neuer gesetzlicher Regelungen zum 1. Februar 2017 ist die Schlichtungsstelle beim DSGV vom Bundesamt für Justiz gemäß § 14 Absatz 3 Satz 1 UKlaG in Verbindung mit § 11 Absatz 1 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) als **Verbraucherschlichtungsstelle** anerkannt worden. Sie wird in der vom Bundesamt für Justiz veröffentlichten [Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland](#) sowie in der europaweiten [Liste der Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Kommission](#) geführt.

Die Schlichtung erfolgt nach den Vorgaben der „Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e.V.“, die auf der Website [www.dsgv.de/schlichtungsstelle](http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle) eingesehen werden kann.

## Zuständigkeit der Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle beim DSGV ist zuständig für Streitigkeiten mit einem am Verfahren teilnehmenden Institut über sämtliche von diesem Institut angebotenen Produkte und Dienstleistungen. Dem Schlichtungsverfahren beim DSGV sind nahezu **alle Sparkassen** des gesamten Bundesgebiets beigetreten. Einzige Ausnahme: Die Sparkassen in Baden-Württemberg haben zusammen mit dem Sparkassenverband Baden-Württemberg eine eigene Verbraucherschlichtungsstelle eingerichtet.

Darüber hinaus nahmen am Streitbeilegungsverfahren vor der Schlichtungsstelle beim DSGV im Berichtszeitraum folgende Gesellschaften teil:

- DekaBank Deutsche Girozentrale,
- Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG,
- Family Office der Frankfurter Bankgesellschaft AG,
- Landesbank Berlin AG,
- S Broker AG & Co. KG,
- S-International Business GmbH + Co. KG,
- S-International Region Nürnberg GmbH & Co. KG,
- S-Kreditpartner GmbH,
- Sparkassen Immobiliengesellschaft Hildesheim Goslar Peine mbH,
- Sparkassen-Immobilienvermittlungs- und -entwicklungsgesellschaft der Sparkasse Westmünsterland mbH,
- S Private Banking Dortmund GmbH,
- S-Versicherungspartner GmbH.

## Organisation der Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle besteht aus der am Sitz des DSGVO in Berlin eingerichteten Geschäftsstelle und den mit der außergerichtlichen Streitschlichtung betrauten Personen, den sogenannten „Ombudsmännern“.

### Geschäftsstelle

Der Geschäftsstelle obliegt – neben der Vorprüfung der Schlichtungsanträge – die gesamte Abwicklung der Schlichtungsverfahren. Sie ist derzeit mit vier Juristinnen und zwei Assistentinnen sowie mit studentischen Aushilfskräften besetzt.

### Ombudsmänner

Die Schlichtung beim DSGVO erfolgt durch Ombudsmänner, die unabhängig und an Weisungen nicht gebunden sind. Die Ombudsmänner werden – unter vorheriger Beteiligung des Bundesamtes für Justiz sowie des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V. – durch die Verbandsleitung des DSGVO für die Dauer von drei Jahren bestellt.

Im Berichtsjahr 2019 waren zum Ombudsmann für den DSGVO berufen:

- Herr **Dr. h.c. Hans-Joachim Bauer**,  
Präsident des Thüringer Oberlandesgerichts a.D. sowie  
Präsident des Thüringer Verfassungsgerichtshofs a.D.,
- Herr **Michael Haußner**,  
ehem. Richter am Oberlandesgericht München sowie  
Staatssekretär im Thüringer Justizministerium a.D.,
- Herr **Gerhard Mützel**,  
Präsident des Landgerichts München I a.D.,
- Herr **Hans-Peter Schmieszek**,  
Ministerialrat a.D., ehem. Referatsleiter im Bundesministerium der Justiz und für  
Verbraucherschutz.
- Herr **Winfried Schubert**,  
Präsident des Oberlandesgerichts Naumburg a.D. sowie  
Präsident des Landesverfassungsgerichts Sachsen-Anhalt a.D.
- Herr **Dr. Rainer Spaeth**,  
Staatssekretär im Thüringer Justizministerium a.D.

Herr Mützel und Herr Dr. Spaeth haben die Verbandsleitung des DSGVO im Laufe des Berichtszeitraums um Entbindung von den Pflichten als Ombudsmann für den DSGVO gebeten. Die Verbandsleitung ist dem nachgekommen und hat beide Herren abberufen.

## Ablauf des Schlichtungsverfahrens

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. Eines Antrages unter Benennung materiell-rechtlicher Ansprüche, wie ihn die Zivilprozessordnung vorsieht, bedarf es hingegen nicht. Darüber hinaus sind dem Schlichtungsantrag die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen beizufügen.

Eine Schlichtung ist nicht möglich, wenn sich bereits ein Gericht oder eine andere Verbraucherschlichtungsstelle mit dem Vorgang beschäftigt (hat) oder wenn der Anspruch bereits verjährt ist und sich das Institut auf Verjährung beruft. Eine Schlichtung kann auch abgelehnt werden, wenn der streitige Sachverhalt nur durch die Anhörung von Zeugen oder Sachverständigen ermittelt werden kann. Darüber hinaus können die Ombudsmänner die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn der Schlichtungsvorschlag die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene grundsätzliche Rechtsfrage erfordert.

Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig und liegen keine sonstigen Mängel vor, wird eine Stellungnahme des betroffenen Instituts eingeholt. Die Stellungnahme des Instituts wird dem Antragsteller mit der Anheimgabe zugeleitet, sich hierzu zu äußern.

Sofern das Institut dem Anliegen des Antragstellers nicht entsprochen oder das Schlichtungsverfahren sich nicht auf andere Weise erledigt hat, wird die vollständige Schlichtungsakte dem nach dem Geschäftsverteilungsplan zuständigen Ombudsmann vorgelegt. Der Ombudsmann prüft den Vorgang und unterbreitet den Beteiligten auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen und unter Berücksichtigung von Billigkeits-erwägungen einen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag ist weder für den Antragsteller noch für das Institut bindend. Abweichend hiervon erkennen die Sparkassen im Falle von Streitigkeiten um die Ablehnung oder Kündigung eines Bürgerkontos den durch den Ombudsmann ergangenen Schlichtungsvorschlag als verbindlich an.

Rechtsnachteile hat der Antragsteller nicht zu befürchten: Ist er mit dem Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes nicht einverstanden, kann er nach wie vor die ordentlichen Gerichte anrufen. Ferner wird die Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sind, nach Maßgabe des § 204 des Bürgerlichen Gesetzbuches gehemmt.

## Tätigkeitsbericht 2019

Der Tätigkeitsbericht ist auf der Grundlage des § 20 FinSV i. V. m. § 4 der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSInfoV) erstellt worden und orientiert sich zudem weitestgehend an den Empfehlungen des Bundesamts für Justiz im Leitfaden für die statistischen Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSInfoV für die Erstellung der Tätigkeits- und Evaluationsberichte.

### 1. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSInfoV

	Anzahl	Anteil
<b>I. Anzahl der im Jahr 2019 eingegangenen Schlichtungsanträge und Anfragen, davon grenzüberschreitend</b>	<b>2.987</b>	100 %
	<b>14</b>	0 %
Anträge in eigener Zuständigkeit	2.570	86 %
Anträge, die gem. § 24 FinSV an eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben wurden	33	1 %
Sonstige Anfragen	384	13 %
<b>II. Anzahl der im Jahr 2019 eingegangenen Schlichtungsanträge, untergliedert nach dem Sachgebiet, auf das sie sich hauptsächlich beziehen</b>	<b>2.570</b>	100 %
Spargeschäft	1.383	53,8 %
Kontoführung	477	18,6 %
Kreditgeschäft	258	10,0 %
Zahlungsverkehr	232	9,0 %
Wertpapiergeschäft	175	6,8 %
Sonstiges	45	1,8 %
<b>III. Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge im Jahr 2019</b>	<b>1.692</b>	100 %
<b>1. Abgelehnte Schlichtungsanträge, untergliedert nach dem Grund der Ablehnung gem. § 6 FinSV</b>	<b>68</b>	4 %
Streitigkeit bei anderer Verbraucherschlichtungsstelle anhängig	2	
Bei Gericht anhängig	7	
Streitigkeit durch Vergleich beigelegt	2	
Anspruch verjährt	21	
Grundsätzliche Rechtsfrage	11	
Beweiserheblich	25	
<b>2. Zurückgenommene Schlichtungsanträge</b>	<b>484</b>	29 %
<b>3. Schlichtungsanträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben</b>	<b>208</b>	12 %
<b>4. Schlichtungsanträge, die mittels Schlichtungsvorschlag beendet wurden</b>	<b>932</b>	55 %
Zugunsten der Antragsteller	72	
davon von den Beteiligten angenommen	46	
davon von den Beteiligten nicht angenommen	26	
Vergleiche	227	
davon von den Beteiligten angenommen	128	
davon von den Beteiligten nicht angenommen	99	
Zugunsten der Antragsgegner	633	
davon von den Beteiligten angenommen	126	
davon von den Beteiligten nicht angenommen	507	
<b>Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (= nicht angenommene Schlichtungsvorschläge)</b>	<b>632</b>	37 %

<b>IV. Durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren</b>		
Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Schlichtungsakte u. Übermittlung des	27	Tage
Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens	96	Tage

### **Erläuterungen zu den statistischen Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV**

Im Berichtszeitraum 2019 gingen in der Schlichtungsstelle beim DSGV – neben 384 sonstigen Anfragen – insgesamt 2.603 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ein. Für 33 dieser Anträge war die Schlichtungsstelle beim DSGV nicht zuständig. Diese Anträge wurden gemäß § 8 Absatz 1 der Verfahrensordnung (entspricht § 24 Absatz 1 FinSV) unter Benachrichtigung der Antragsteller an die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich abgegeben.

Insgesamt fielen demnach **2.570** der im Jahr 2019 eingegangenen Schlichtungsanträge in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle beim DSGV. Damit ist das Schlichtungsvolumen im Vergleich zum Vorjahr (1.606 Anträge) um 60 Prozent gestiegen. Dieser deutliche Anstieg ist darauf zurückzuführen, dass sich zahlreiche Sparkassen aufgrund der anhaltenden Niedrig- und Negativzinsphase dazu veranlasst sahen, hoch prämierte Ratensparverträge zu kündigen, was insbesondere in den letzten drei Monaten des Berichtsjahres zu einer Vielzahl von Anträgen auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens führte.

Von den 1.692 im Jahr 2019 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträgen nahmen 484 Antragsteller ihren Schlichtungsantrag – vor oder nach der Stellungnahme des Instituts – wieder zurück.

In 32 Fällen mussten die Ombudsmänner die Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß § 6 Absatz 1 der Verfahrensordnung ablehnen. Der häufigste Grund für die zwingende Ablehnung der Schlichtung nach § 6 Absatz 1 der Verfahrensordnung war, dass der im Schlichtungsverfahren geltend gemachte Anspruch bereits vor Einreichung des Schlichtungsantrags verjährt war und das Institut die Einrede der Verjährung erhoben hatte.

In 36 Streitigkeiten haben die Ombudsmänner von der Option, eine Schlichtung gemäß § 6 Absatz 2 der Verfahrensordnung abzulehnen, Gebrauch gemacht, weil eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich gewesen wäre, höchstrichterlich noch nicht geklärt ist/war oder weil sich die Sachverhaltsdarstellungen der Beteiligten in einem wesentlichen Punkt widersprachen und der Widerspruch im Schlichtungsverfahren, das eine Beweisaufnahme durch Einvernahme von Zeugen nicht vorsieht, nicht aufgeklärt werden konnte.

Von den übrigen 1.140 Schlichtungsverfahren endeten 217 Schlichtungsanträge vollumfänglich zugunsten der Antragsteller – entweder, weil die Institute dem Antrag von sich aus stattgaben, oder weil die Ombudsmänner einen Schlichtungsvorschlag zugunsten der Antragsteller erließen. Darüber hinaus konnten 290 Streitigkeiten einvernehmlich

– beispielsweise mittels eines Vergleichs – zwischen den Verfahrensbeteiligten beigelegt werden. 633 Schlichtungsanträge erwiesen sich hingegen in Ansehung der Sach- und Rechtslage als unbegründet und wurden – da auch Billigkeitserwägungen einen Vergleichsvorschlag im Sinne eines gegenseitigen Nachgebens nicht zuließen – von den Ombudsmännern zugunsten der Institute entschieden.

## **2. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens waren (§ 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBIInfoV)**

Wie bereits ausgeführt, gingen im Berichtszeitraum eine Vielzahl von Schlichtungsanträgen zur Kündigung von Prämiensparverträgen ein. Infolge der Minuszinspolitik der Europäischen Zentralbank ist den Sparkassen das Erwirtschaften der Erträge, die sie benötigen, um die jährlichen Prämienzahlungen dieser Sparverträge aufzubringen, massiv erschwert worden. Da die Sparkassen nicht auf Dauer einen defizitären Geschäftsbereich durch in anderen Geschäftsbereichen erzielte positive Ergebnisse „subventionieren“ können, sehen sie sich gezwungen, sich von diesen nachhaltig verlustträchtigen Verträgen zu lösen.

Neben den Kündigungen boten auch die Zinsanpassungen von Sparverträgen häufig Anlass für Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Hier wurde den Sparkassen vorgeworfen, die Zinsen nicht entsprechend den Vorgaben des Bundesgerichtshofs angepasst zu haben.

## **3. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 3 VSBIInfoV)**

Nach jahrelanger übereinstimmender Spruchpraxis der Ombudsmänner ist die ordentliche Kündigung von auf unbestimmte Zeit abgeschlossenen Prämiensparverträgen nach Erreichen der höchsten Prämienstufe rechtlich nicht zu beanstanden. Diese Rechtsauffassung ist nunmehr vom Bundesgerichtshof (BGH) bestätigt worden.

Der XI. Zivilsenat des BGH hat am 14. Mai 2019 (Az. XI ZR 345/18) entschieden, dass bei einem Prämiensparvertrag, bei dem die Prämien auf die Sparbeiträge stufenweise bis zu einem bestimmten Sparjahr steigen, das Recht der Sparkasse zur ordentlichen Kündigung zwar bis zum Erreichen der höchsten Prämienstufe ausgeschlossen ist. Nach Erreichen der höchsten Prämienstufe steht der Sparkasse jedoch ein Recht zur ordentlichen Kündigung aus Nr. 26 Abs. 1 AGB-Sparkassen zu. Der BGH hat in seinem Urteil auch bestätigt, dass in dem veränderten Zinsumfeld ein sachgerechter Grund für die Kündigung zu sehen ist.

Sofern die der Schlichtung zugrundeliegenden Sachverhalte keine Besonderheiten aufwiesen, die von dem vom BGH entschiedenen Fall abweichen, konnten die Ombudsmänner den Antragstellern daher auch im Jahr 2019 nur empfehlen, die von den Sparkassen ausgesprochenen Kündigungen zu akzeptieren.

Die Frage der Zinsanpassung von Prämiensparverträgen, in denen die Prämie am Ende eines jeden Sparjahres gezahlt wird, ist hingegen noch nicht hinreichend geklärt. Derzeit sind hierzu zwei Musterfeststellungsklagen vor dem Oberlandesgericht Dresden anhängig (5 MK 1/19 und 5 MK 2/19). Das Gericht wird zu prüfen haben, ob die vom BGH im Jahr 2010 aufgestellten Grundsätze auch für den hier zu beurteilenden Typ eines Prämiensparvertrags gelten und ob diese Vorgaben aus älteren Judikaten einer Überprüfung unter grundlegend veränderten Sachlagen noch standhalten. Neben der Wahl des richtigen Referenzzinssatzes sowie angemessener Anpassungsparameter wird dabei auch die Frage zu beantworten sein, ob etwaige Ansprüche auf Zinsnachzahlung der Verjährung unterliegen.

Insoweit handelt es sich um Rechtsfragen von grundsätzlicher Bedeutung, zu der höchstrichterlich noch nichts entschieden ist. Demnach könnten die Ombudsmänner die Schlichtung gemäß § 6 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 der für das Schlichtungsverfahren maßgeblichen Verfahrensordnung ablehnen. Da die Verfahrensbeteiligten aber vorrangig an einer außergerichtlichen Einigung und nicht an einer über mehrere Instanzen ausgedehnten gerichtlichen Auseinandersetzung interessiert sind, empfehlen die Ombudsmänner zur Beilegung der Streitigkeit regelmäßig eine Abstandszahlung, die sich an der Höhe einer Jahresprämie orientiert. Die Verfahrensbeteiligten werden in dem Schlichtungsvorschlag auf alle ungeklärten Rechtsfragen hingewiesen und auch darauf, dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann.

#### **4. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 4 VSBIInfoV)**

Die Schlichtungsstelle beim DSGV hat keine Erkenntnisse über strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten in ihrem Zuständigkeitsbereich.

#### **5. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBIInfoV)**

Die Schlichtungsstelle beim DSGV ist seit Jahren Mitglied im FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network). FIN-NET ist ein Netz nationaler Stellen für die außergerichtliche Beilegung von Finanzstreitigkeiten in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (d. h. in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie in Island, Liechtenstein und Norwegen). Das Netz wurde auf Initiative der Europäischen Kommission im Jahr 2001 geschaffen. Seitdem treffen sich die Mitglieder des FIN-NET in regelmäßigen Abständen zum Erfahrungs- und Gedankenaustausch.

Die Zusammenarbeit der FIN-NET-Mitglieder ermöglicht es Verbrauchern, bei grenzüberschreitenden Fällen schnellen Zugang zum zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsverfahren zu erlangen. So kann sich der Verbraucher, der mit einem Finanzdienstleister eines anderen Landes im Streit liegt, an eine Schlichtungsstelle in



seinem Herkunftsland wenden. Diese Stelle unterstützt den Verbraucher sodann bei der Ermittlung der für ihn zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsstelle.

Weitere Informationen über das FIN-NET einschließlich einer Übersicht der FIN-NET-Mitglieder sind unter [http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_de.htm) abrufbar.

Darüber hinaus führt die Europäische Kommission eine Liste aller Verbraucherschlichtungsstellen, die Verbrauchern und Unternehmen in ganz Europa zur Verfügung steht, um sich über die Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung zu informieren. Diese Liste wird auf der Webseite der Europäischen Kommission unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> öffentlich zugänglich gemacht.

## Kontaktdaten / Impressum

### **Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.**

#### **Schlichtungsstelle**

Charlottenstraße 47

10117 Berlin

Telefon 030 / 20225-1510

Telefax 030 / 20225-1515

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

Internet [www.dsgv.de/schlichtungsstelle](http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle)

#### **Leitung:**

Jana Hähnel

Rechtsanwältin und Mediatorin

#### **Referenten:**

Kamilla Wölfle, Rechtsanwältin

Daniela Rieder Rechtsanwältin

Nora Geiger, LL.M.

#### **Assistenz:**

Sonja Bläser

N.N.

#### **Redaktionsschluss**

31. Januar 2020

#### **Hinweis**

Der Tätigkeitsbericht wird gemäß § 20 der Verordnung über die Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes und ihr Verfahren (Finanzschlichtungsstellenverordnung – FinSV) in der Fassung vom 5. September 2016 auf der Webseite der Schlichtungsstelle veröffentlicht. Auf Anfrage wird der Bericht auch in Textform übermittelt.