

dsgv.de

# Die Schlichtungs- stelle beim DSGVO

Fragen und Antworten

## Anerkannte Verbraucher- schlichtungsstelle

Der Deutsche Sparkassen- und Giroverband e.V. (DSGV) hat zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten mit den Instituten der Sparkassen-Finanzgruppe eine Schlichtungsstelle eingerichtet. Die Schlichtungsstelle beim DSGVO ist eine durch das Bundesamt für Justiz anerkannte **Verbraucherschlichtungsstelle**.

Hier finden Sie Antworten auf die wichtigsten Fragen zum Schlichtungsverfahren beim DSGVO.

### Kontaktdaten

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.  
Schlichtungsstelle  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin  
Telefon: 030 20225-1510  
E-Mail: [schlichtung@dsgv.de](mailto:schlichtung@dsgv.de)  
[www.dsgv.de/schlichtungsstelle](http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle)

## Für welche Institute ist die Schlichtungsstelle zuständig?

Die Schlichtungsstelle beim DSGVO ist zuständig für Streitigkeiten mit einem am Verfahren teilnehmenden Institut der Sparkassen-Finanzgruppe. Die Liste der am Verfahren teilnehmenden Institute können Sie auf der Webseite der Schlichtungsstelle [www.dsgv.de/schlichtungsstelle](http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle) einsehen.

## Welche Streitigkeiten werden geschlichtet?

Die Schlichtungsstelle beim DSGVO schlichtet sämtliche Streitigkeiten mit einem am Verfahren teilnehmenden Institut.

## Kann man sich in dem Verfahren vertreten lassen?

Sie können sich in dem Schlichtungsverfahren vertreten lassen. Auslagen, z. B. Rechtsanwaltskosten, werden grundsätzlich nicht erstattet.

## Wird die Verjährung gehemmt?

Die Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sind, wird nach Maßgabe des § 204 BGB gehemmt.

## Was kostet das Schlichtungsverfahren?

Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist für Sie als Antragstellende kostenfrei. Sie haben lediglich Ihre eigenen Auslagen (z. B. Portokosten) zu tragen.

## Wer schlichtet bei Streitigkeiten?

Die Schlichtung erfolgt durch einen unabhängigen Schlichter, den sog. Ombudsmann.

Zum Ombudsmann für den DSGVO wurden berufen:

**Herr Dr. h.c. Hans-Joachim Bauer,**  
Präsident des Thüringer Oberlandesgerichts a. D.,  
Präsident des Thüringer Verfassungsgerichtshofs a. D.

**Herr Michael Haußner,**  
ehem. Richter am Oberlandesgericht München,  
Staatssekretär im Thüringer  
Justizministerium 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.,  
Präsident des Landesverfassungsgerichts  
Sachsen-Anhalt a. D.

## Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?

Die Durchführung des 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. Der Antrag ist unter Beifügung der zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen zu richten an:

**Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.  
Schlichtungsstelle  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin**

Sie können den Schlichtungsantrag auch elektronisch unter [schlichtung@dsgv.de](mailto:schlichtung@dsgv.de) einreichen.

Die Schlichtungsstelle prüft zunächst, ob sie für den Antrag zuständig ist. Wenn ja, wird eine Stellungnahme des betroffenen Instituts eingeholt. Sie erhalten sodann eine Kopie dieser Stellungnahme mit der Anheimgabe, sich hierzu zu äußern. Sofern sich das Schlichtungsverfahren bis dahin nicht erledigt hat, wird der gesamte Vorgang dem zuständigen Ombudsmann vorgelegt. Er prüft den Sachverhalt und übermittelt den Beteiligten einen Schlichtungsvorschlag, wie die Streitigkeit nach geltendem Recht und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann. Die Beteiligten können frei entscheiden, ob sie den Schlichtungsvorschlag annehmen oder nicht. Sind Sie mit dem Schlichtungsvorschlag des Ombudsmannes nicht einverstanden, können Sie sich wegen der Streitigkeit nach wie vor an ein Gericht wenden.

## In welchen Fällen ist eine Schlichtung nicht möglich?

Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wird abgelehnt, wenn

die Streitigkeit bereits bei einem Gericht oder bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle (bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages ein Verwaltungsverfahren) anhängig ist oder war, die Streitigkeit bereits durch Vergleich beigelegt wurde oder der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und das Institut die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens kann abgelehnt werden, wenn

eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, höchstrichterlich noch nicht geklärt ist oder Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.