

Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband

Tätigkeitsbericht 2020 (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 nach. Die Kurzfassung beschränkt sich weitestgehend auf die gesetzlichen Mindestanforderungen gemäß § 4 Absatz 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung.

Gesetzliche Grundlagen

Die seit 2009 tätige Schlichtungsstelle beim DSGV ist eine vom Bundesamt für Justiz gemäß § 14 Absatz 3 Satz 1 Unterlassungsklagengesetz in Verbindung mit § 11 Absatz 1 Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) anerkannte **Verbraucherschlichtungsstelle**. 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.dsqv.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 nehmen am Streitbeilegungsverfahren vor der Schlichtungsstelle beim DSGV folgende Kreditinstitute und 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 Region Nürnberg GmbH & Co. KG,
- S-Kreditpartner GmbH,
- Sparkassen-Immobilienvermittlungs- und -entwicklungsgesellschaft der Sparkasse Westmünsterland mbH,
- S Private Banking Dortmund GmbH,
- S-Versicherungspartner GmbH.

Schlichtungsanträge gegen Kreditinstitute, die nicht am Schlichtungsverfahren beim DSGV teilnehmen, werden gemäß § 24 Absatz 1 FinSV unter Benachrichtigung der Antragstellenden an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle im Finanzbereich weitergeleitet.

Organisation der Schlichtungsstelle

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

Geschäftsstelle

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

Ombudspersonen

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

Im Berichtsjahr 2020 waren zu Ombudspersonen für den DSGV 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 **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.

Nähere Informationen zu den beruflichen Werdegängen der Herren Ombudsmänner finden sich auf der Website der Schlichtungsstelle www.dsgv.de/schlichtungsstelle.

Verfahrensgrundsätze

Fachliche Qualifikation, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Ombudspersonen

Die Ombudspersonen müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Sie sind unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Die Ombudspersonen werden für die Dauer von drei Jahren bestellt und können nicht ohne hinreichenden Grund ihres Amtes enthoben werden.

Verfahrensfairness

Alle eingereichten Unterlagen werden der gegnerischen Partei zur Kenntnis gebracht, so dass alle Verfahrensbeteiligten in der Lage sind, zum Vorbringen der Gegenpartei zur Sach- und Rechtslage Stellung zu nehmen.

Vertraulichkeit

Die Ombudspersonen und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind gegenüber Dritten zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.

Kosten

Das Schlichtungsverfahren ist für den Antragsteller kostenfrei. Es sind lediglich die eigenen Auslagen und die Kosten einer etwaigen Vertretung zu tragen.

Verjährungshemmung

Die Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sind, wird nach Maßgabe des § 204 Absatz 1 Nummer 4, Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuches gehemmt.

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 das Institut sich 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 Ombudspersonen 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 den Antragstellenden mit der Anheimgabe zugeleitet, sich hierzu zu äußern.

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

Rechtsnachteile haben die Antragstellenden nicht zu befürchten: Sind sie mit dem Schlichtungsvorschlag der Ombudsperson nicht einverstanden, haben sie nach wie vor die Möglichkeit, ihre etwaigen Ansprüche gerichtlich geltend zu machen. Ferner wird die Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sind, nach Maßgabe des § 204 des Bürgerlichen Gesetzbuches gehemmt.

Tätigkeitsbericht 2020

Der Tätigkeitsbericht ist auf der Grundlage des § 20 FinSV i. V. m. § 4 der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBIInfoV) 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 VSBIInfoV für die Erstellung der Tätigkeits- und Evaluationsberichte.

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

	Anzahl	Anteil
I. Anzahl der im Jahr 2020 eingegangenen Schlichtungsanträge und Anfragen, davon grenzüberschreitend	4.469	100 %
	21	0,5 %
Anträge in eigener Zuständigkeit	3.911	87,5 %
Anträge, die gemäß § 24 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben wurden	29	0,7 %
Sonstige Anfragen	529	11,8 %
II. Anzahl der im Jahr 2020 eingegangenen Schlichtungsanträge, untergliedert nach dem Sachgebiet, auf das sie sich hauptsächlich beziehen	3.911	100 %
Spargeschäft	2.603	66,6 %
Kontoführung	498	12,7 %
Zahlungsverkehr	300	7,7 %
Kreditgeschäft	279	7,1 %
Wertpapiergeschäft	186	4,8 %
Sonstiges	45	1,1 %
III. Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge im Jahr 2020	3.851	100 %
1. Abgelehnte Schlichtungsanträge, unterteilt nach dem Grund der Ablehnung gemäß § 6 FinSV	304	8 %
Grundsätzliche Rechtsfrage	242	
Beweiserheblichkeit	28	
Anspruch verjährt und Einrede der Verjährung erhoben	13	
Bei Gericht anhängig	7	
Kein ausreichender Antrag gestellt	5	
Streitigkeit bereits durch Vergleich beigelegt	3	
Schlichtungsstelle beim DSGVO sachlich unzuständig	3	
Streitigkeit bei anderer Verbraucherschlichtungsstelle anhängig	2	
Antrag auf Prozesskostenhilfe mangels Erfolgsaussichten abgelehnt	1	
2. Zurückgenommene Schlichtungsanträge	1.267	33 %
3. Schlichtungsanträge, bei denen die Institute dem Anliegen der Antragstellenden entsprochen oder die Beteiligten sich vergleichsweise geeinigt haben (ohne dass die Ombudsmänner tätig werden mussten)	360	9 %

	Anzahl	Anteil
4. Schlichtungsanträge, die mittels Schlichtungsvorschlag beendet wurden	1.920	50 %
Zugunsten der Antragstellenden	59	
davon von den Beteiligten angenommen	40	
davon von den Beteiligten nicht angenommen	19	
Vergleiche	463	
davon von den Beteiligten angenommen	283	
davon von den Beteiligten nicht angenommen	180	
Zugunsten der Antragsgegnerinnen	1.398	
davon von den Beteiligten angenommen	285	
davon von den Beteiligten nicht angenommen	1.113	
Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (= nicht angenommene Schlichtungsvorschläge)	1.312	34 %
IV. Durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren		
Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Schlichtungsakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags	37	Tage
Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens	136	Tage

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

Im Berichtszeitraum 2020 gingen in der Schlichtungsstelle beim DSGVO – neben 529 sonstigen Anfragen – insgesamt 3.940 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ein. Für 29 dieser Anträge war die Schlichtungsstelle beim DSGVO nicht zuständig; diese wurden gemäß § 8 Absatz 1 der Verfahrensordnung (entspricht § 24 Absatz 1 FinSV) unter Benachrichtigung der Antragstellenden an die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen im Finanzbereich abgegeben.

Insgesamt fielen demnach **3.911** der im Jahr 2020 eingegangenen Schlichtungsanträge in die (örtliche) Zuständigkeit der Schlichtungsstelle beim DSGVO. Damit ist das Schlichtungsvolumen erneut deutlich gestiegen – im Vergleich zum Vorjahr (2019: 2.570 Anträge) um 52 Prozent. Bereits 2019 war ein Anstieg um 60 Prozent zu verzeichnen, so dass sich das Schlichtungsvolumen in zwei Jahren mehr als verdoppelt hat. Anlass einer Vielzahl von Anträgen auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens waren die von den Sparkassen ausgesprochenen Kündigungen von Prämiensparverträgen sowie die – häufig im Anschluss an die Kündigungen – von den Sparkassenkunden geforderten Neuberechnungen der Sparzinssätze wegen (vermeintlich) fehlerhafter Zinsanpassungen (hierzu ausführlicher unter Abschnitt 2 und 3).

Von den 3.851 im Jahr 2020 abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträgen nahmen 1.267 Antragstellende ihren Schlichtungsantrag – vor oder nach der Stellungnahme der Institute – wieder zurück. Diese recht hohe Quote von 33 Prozent ist auch darauf zurückzuführen, dass die Geschäftsstelle den Antragstellenden auf Bitten der Ombudsmänner auf deren einheitliche Spruchpraxis zu Schlichtungsanträgen betreffend die Kündigung und Zinsanpassung von Prämiensparverträgen – in einigen Fällen unter Beifügung eines anonymisierten Schlichtungsvorschlages – hingewiesen hat. Damit konnten überraschende Entscheidungen vermieden und allen Beteiligten durch die Möglichkeit der Rücknahme des Schlichtungsantrages Zeit und Ressourcen erspart werden.

In 34 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 Schlichtungsantrages verjährt war und das Institut die Einrede der Verjährung erhoben hatte.

In 270 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 (vgl. Abschnitt 3) 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 2.280 Schlichtungsverfahren endeten 228 vollumfänglich zugunsten der Antragstellenden – entweder, weil die Institute dem Antrag von sich aus stattgaben (169), oder weil die Ombudsmänner einen Schlichtungsvorschlag zugunsten der Antragstellenden erließen (59). Darüber hinaus konnten 191 Streitigkeiten vergleichsweise zwischen den Verfahrensbeteiligten beigelegt werden, ohne dass die Ombudsmänner tätig werden mussten, während in 463 Verfahren von den Ombudsmännern ein Vergleich vorgeschlagen wurde. 1.398 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)

Der häufigste Anlass für Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens waren die von den Sparkassen ausgesprochenen Kündigungen von Prämiensparverträgen. Immer mehr Sparkassen sahen und sehen sich dazu gezwungen, sich von hochprämiierten Sparverträgen zu lösen, da es ihnen kaum noch möglich ist, die zur Erfüllung der Forderungen der Sparer notwendigen Mittel durch Anlage der Sparbeiträge auf dem Kapitalmarkt zu erwirtschaften. Eine Vielzahl von Sparkassenkunden war mit den Kündigungen ihrer Prämiensparverträge nicht einverstanden und wandte sich an die Schlichtungsstelle. Hierzu gingen im Berichtsjahr 1.265 Schlichtungsanträge ein.

Neben den Kündigungen betrafen 772 Schlichtungsanträge die Zinsanpassungen von Sparverträgen. Hier wurde den Sparkassen regelmäßig vorgeworfen, die Zinsen nicht entsprechend den Vorgaben des Bundesgerichtshofs (BGH) angepasst zu haben. In weiteren 416 Fällen wurde sowohl die Kündigung als auch die Zinsanpassung von Prämiensparverträgen beanstandet.

Insgesamt gingen zu diesen beiden Themenkomplexen 2.453 und damit 63 Prozent aller Schlichtungsanträge im Berichtszeitraum 2020 ein.

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

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, das es der Sparkasse erschwert, die Erträge zu erwirtschaften, die sie benötigt, um die jährlichen Prämienzahlungen aufzubringen, ein sachgerechter Grund für die Kündigung zu sehen ist.

Sofern die streitgegenständlichen Sparverträge die höchste Prämienstufe erreicht hatten und zu den vom BGH behandelten Verträgen keine rechtlich relevanten Unterschiede aufwiesen, konnten die Ombudsmänner den Antragstellenden daher nur empfehlen, die von den Sparkassen ausgesprochenen Kündigungen zu akzeptieren.

Die Frage der Zinsanpassung von Prämiensparverträgen ist hingegen höchstrichterlich noch nicht hinreichend geklärt. Die rechtliche Problematik ist durch die Veröffentlichung der Gründe des im Musterfeststellungsprozess der Verbraucherzentrale Sachsen gegen die Sparkasse Leipzig ergangenen Urteils des OLG Dresden vom 22.04.2020 (Az. 5 MK 1/19) besonders hervorgetreten. Inzwischen hat das OLG Dresden seine Auffassung in am 17. Juni und am 9. September 2020 verkündeten Urteilen (Az. 5 MK 1/20 und 5 MK 2/19) bekräftigt. Schließlich sind weitere Musterfeststellungsklagen der Verbraucherzentralen betreffend die Änderung von Sparzinssätzen bei Prämiensparverträgen beim OLG Dresden, beim OLG Naumburg und dem Bayerischen Obersten Landesgericht anhängig.

Bis zur Veröffentlichung der Entscheidungsgründe des Urteils des OLG Dresden vom 22. April 2020 haben die Ombudsmänner den Verfahrensbeteiligten regelmäßig vorgeschlagen, die Kontroverse über die „richtige“ Verzinsung des Guthabens durch eine Abschlusszahlung in Höhe einer Jahresprämie beizulegen. Das hat darauf beruht, dass die juristische Diskussion zu den hierzu zu beantwortenden Fragen so offen zu sein schien, dass die Ombudsmänner eine eigene Bewertung sowohl den Sparkassen wie den Antragstellenden gegenüber für angebracht hielten. In den hierzu ergangenen Schlichtungsvorschlägen setzten sich die Ombudsmänner sehr ausführlich mit den hochkomplexen rechtlichen Fragen nach der Bestimmung eines Referenzzinses, der Festlegung auf das Verhältnis von Spar- zu Referenzzins als die für die Übertragung von Referenzwertänderungen auf den Sparzins maßgebliche Methode sowie mit der Frage der Verjährung von Nachberechnungs- und Nachzahlungsansprüchen auseinander.

Nach Auswertung der Entscheidungsgründe des (nicht rechtskräftigen) Urteils des OLG Dresden vom 22. April 2020, von dem die Ombudsmänner keineswegs überzeugt sind, es andererseits aber auch nicht ignorieren können, verlangen die den Ombudsmännern auferlegte Neutralität und Unparteilichkeit nunmehr Zurückhaltung. Können sie ihre Schlichtungsvorschläge nicht im Wesentlichen auf gegen die Argumentation des OLG Dresden sprechende Erwägungen stützen, so hindert sie ihre eigene Bewertung der für die Schlichtung entscheidenden Rechtsfragen daran, dem OLG schlicht zu folgen. Dieser Situation trägt die Verfahrensordnung mit der in § 6 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 enthaltenen Aussage Rechnung, wonach die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abgelehnt werden kann, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, höchstrichterlich nicht geklärt ist. Von dieser Option machen die Ombudsmänner nunmehr Gebrauch.

In allen bisher vom OLG Dresden entschiedenen Musterfeststellungsklagen haben beide Parteien Revision eingelegt. Nun wird der BGH zu prüfen haben, ob seine 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.

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 Verbraucherbeschwerden im Finanzdienstleistungsbereich in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (d. h. in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie in Island, Liechtenstein und Norwegen). FIN-NET wurde auf Initiative der Europäischen Kommission im Jahr 2001 ins Leben gerufen. Seitdem treffen sich die FIN-NET-Mitglieder in regelmäßigen Abständen zum Erfahrungs- und Gedankenaustausch.

Die Zusammenarbeit der Mitglieder im FIN-NET ermöglicht es Verbraucherinnen und Verbrauchern, bei grenzüberschreitenden Fällen schnellen Zugang zum zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsverfahren zu erlangen. So können sich Verbraucherinnen und Verbraucher, die mit einem Finanzdienstleister eines anderen Landes im Streit liegen, an eine Schlichtungsstelle in ihrem Herkunftsland wenden. Diese Stelle unterstützt sie sodann bei der Ermittlung der 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 abrufbar.

Kontakt Daten / Impressum

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

Telefon 030 / 20225-1510
E-Mail schlichtung@dsgv.de
Internet www.dsgv.de/schlichtungsstelle

Leitung:

Jana Hähnel
Rechtsanwältin und Mediatorin

Referentinnen:

Kamilla Wölfle, Rechtsanwältin und Mediatorin
Daniela Rieder, Rechtsanwältin
Nora Geiger, LL.M.

Assistenz:

Sonja Bläser
Nicole Stein
Sandra Grützner

Redaktionsschluss

29. Januar 2021

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.