

## Schlichtungsordnung

Der Sparkassen- und Giroverband für Schleswig-Holstein richtet zur Klärung und Vermittlung bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und ihm angeschlossenen Sparkassen eine Schlichtungsstelle ein. Die Vermittlung zielt darauf ab, streitige Geschäftsvorfälle zu klären und Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und Sparkassen einvernehmlich zu schlichten. Die Akzeptanz durch beide Seiten wird durch strikte Neutralität des Schlichters gewährleistet.

### I. Vermittlungsstelle

1. Der Sparkassen- und Giroverband für Schleswig-Holstein (SGV) betraut eine externe Person mit der Schlichtung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und Sparkassen.
2. Der Schlichter soll die Fähigkeit zum Richteramt besitzen. Er sollte sich in bankwirtschaftlichen und -rechtlichen Fragen auskennen.
3. Der Schlichter unterliegt keinen Weisungen des SGV. Dies ist durch geeignete Maßnahmen sichergestellt.

### II. Gegenstand des Schlichtungsverfahrens

1. Bei Meinungsverschiedenheiten über einen Geschäftsvorfall wendet sich der Kunde zunächst an seine Sparkasse. Die Sparkasse soll ggf. unter Einschaltung des SGV die Meinungsverschiedenheiten möglichst einvernehmlich beilegen.
2. Kundenbeschwerden, die beim Verband eingehen, sollen zusammen mit der betroffenen Sparkasse möglichst einvernehmlich geregelt werden.
3. Läßt sich die Angelegenheit zwischen der Sparkasse und dem Kunden nicht einvernehmlich regeln, kann dieser sich an den Schlichter wenden. Dieses Recht steht auch der Sparkasse zu.
4. Die Vermittlung findet bei Meinungsverschiedenheiten aller Art statt, z.B. auch
  - ohne Rücksicht auf den Wert des Beschwerdegegenstandes,
  - wenn der Sachverhalt von der Sparkasse und dem Kunden nicht einheitlich dargestellt wird,
  - wenn der streitige Geschäftsvorfall die gewerbliche oder selbständige berufliche Tätigkeit des Kunden betrifft.

Eine Vermittlung ist ausgeschlossen, wenn der Gegenstand der Meinungsverschiedenheit bereits bei einem Gericht anhängig ist oder war.

### III. Verfahrensablauf

1. Der Schlichter gibt beiden Seiten Gelegenheit zur Stellungnahme, ggf. auch in mündlicher Form, binnen einer Frist von 4 Wochen.
2. Das Verfahren kann mündlich und/oder schriftlich geführt werden. Hält der Schlichter eine Kundenbeschwerde für ganz oder teilweise begründet, so unterbreitet er den Beteiligten einen Vermittlungsvorschlag zur gütlichen Einigung. Die Beteiligten sollen innerhalb von 2 Wochen erklären, ob sie den Vermittlungsvorschlag annehmen.
3. Bei unbegründeten Kundenbeschwerden wird der Kunde vom Schlichter unmittelbar darüber informiert, daß sich die Sparkasse entsprechend Gesetz und Recht korrekt verhalten hat.
4. Soweit eine Beschwerde unmittelbar an den Schlichter gerichtet wird, schaltet dieser unter Abgabennachricht die betroffene Sparkasse über den Verband ein, um möglichst im Vorwege eine Einigung herbeizuführen.
5. Wenn der Kunde oder die Sparkasse die Entscheidungen nach Ziff. 2 und 3 nicht akzeptieren, bleibt es den Parteien unbenommen, die Streitfrage im Rechtswege klären zu lassen. Der Schlichter weist den Kunden auf die Möglichkeit des ordentlichen Rechtsweges hin.

### IV. Sonstiges

1. Dem Kunden ist es freigestellt, sich in dem Verfahren sachkundig vertreten zu lassen.
2. Die Kosten, die dem SGV durch die Schlichtungstätigkeit entstehen, trägt er selbst. Im übrigen tragen Kunden wie Sparkasse die jeweils eigenen Kosten.
3. Der Schlichter ist zur Verschwiegenheit über alle den Kunden oder die Sparkasse betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen er im Rahmen des Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangt.