



## Verfahrensordnung für die Beilegung von Kundenbeschwerden im Bereich des Rheinischen Sparkassen- und Giroverbandes (Fassung August 2010)

Der Rheinische Sparkassen- und Giroverband (RSGV) hat zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen ihm angeschlossenen Sparkassen und ihren Kunden eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet.

### 1. Kundenbeschwerdestelle

(1) Die Kundenbeschwerdestelle führt eine Liste der an dem Schlichtungsverfahren teilnehmenden Sparkassen und stellt sie Interessierten zur Verfügung.

(2) Das Schlichtungsverfahren wird vor einem Schlichter durchgeführt. Der RSGV bestellt mehrere Schlichter.

(3) Die Kundenbeschwerdestelle hat eine Geschäftsstelle.

(4) Ein Bericht über die Schlichtungstätigkeit wird jährlich veröffentlicht.

(5) Die Schlichter und Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind in dieser Eigenschaft unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Sie sind zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Verfahrens Kenntnis erlangen.

### 2. Bestellung des Schlichters

(1) Der Schlichter wird durch den RSGV für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Bestellung kann wiederholt werden.

Vor der Bestellung teilt der RSGV dem Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (VZBV) den Namen und den beruflichen Werdegang der als Schlichter vorgesehenen Person mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten von dem VZBV schriftlich keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der vorgesehenen Person in Frage stellen oder wenn erhobene Einwendungen geklärt sind, kann die Bestellung erfolgen.

(2) Vor Ablauf seiner Amtszeit kann der Schlichter vom RSGV nur aberufen werden, wenn Tatsachen vorliegen, die eine unabhängige Erledigung der Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen, wenn er nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seines Amtes gehindert ist oder wenn ein vergleichbar wichtiger Grund gegeben ist.

### 3. Qualifikation und Unabhängigkeit des Schlichters

Der Schlichter muss zum Richteramt befähigt sein. Er darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht beim RSGV oder bei diesem angeschlossenen Sparkassen beschäftigt gewesen sein. In

Streitfällen, an deren Abwicklung er selbst beteiligt war, darf der Schlichter nicht tätig werden. Hierüber entscheidet seine Vertretung.

### 4. Mehrere Schlichter, Vertreter

(1) Die Geschäftsverteilung unter den mehreren Schlichtern und die Vertretung regelt der Vorstandsvorsteher des RSGV vor jedem Geschäftsjahr. Die Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus besonderem Grund geändert werden.

(2) Ein verhinderter Schlichter wird durch einen anderen Schlichter vertreten.

### 5. Gegenstand und Zulässigkeit des Verfahrens

(1) Gegenstand des Schlichtungsverfahrens sind Beschwerden von Kunden der dem RSGV angeschlossenen Sparkassen.

Das Verfahren kann bei Meinungsverschiedenheiten aller Art stattfinden, insbesondere auch

- ohne Rücksicht auf den Wert des Beschwerdegegenstandes,
- wenn der Sachverhalt von Kunde und Sparkasse nicht einheitlich dargestellt wird,
- bei Streitigkeiten nach § 14 Absatz 1 des Unterlassungsklagengesetzes\*,
- bei Sachverhalten im Zusammenhang mit der Verweigerung eines Girokontos auf Guthabenbasis.

(2) Eine Schlichtung ist ausgeschlossen, wenn

a) der Beschwerdegegenstand bereits bei einem Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird; dasselbe gilt, wenn die Streitigkeit durch außergerichtlichen Vergleich beigelegt oder ein Antrag auf Prozesskostenhilfe abgewiesen worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet,

b) die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlags oder eines Schlichtungsverfahrens einer Schlichtungsstelle nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes oder einer anderen Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist oder war,

\* Streitigkeiten aus dem Anwendungsbereich des Verbraucherkreditrechts (§§ 491 bis 509 des Bürgerlichen Gesetzbuchs - BGB), des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c BGB und Verordnung (EG) Nr. 924/2009) oder der Vorschriften des BGB betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen

c) der Anspruch bei Erhebung der Kundenbeschwerde bereits verjährt war und der Beschwerdegegner sich auf Verjährung beruft.

Der Schlichter soll die Schlichtung ablehnen, wenn sie die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage beeinträchtigen würde.

## 6. Vorprüfungsverfahren

(1) Beschwerden sind unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und Beifügung der notwendigen Unterlagen an die

Kundenbeschwerdestelle bei dem  
Rheinischen Sparkassen- und Giroverband  
Kirchfeldstraße 60, 40217 Düsseldorf

zu richten.

Der Beschwerdeführer hat zu versichern, dass er in der Streitigkeit noch kein Gericht, keine Streit-schlichtungsstelle und keine Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, angerufen und auch keinen außergerichtlichen Vergleich mit der Sparkasse abgeschlossen hat.

Die Geschäftsstelle bestätigt den Eingang der Beschwerde und übermittelt dem Beschwerdeführer eine Darstellung des künftigen Verfahrensganges. Ist der Beschwerdegegner dem Schlichtungsverfahren des RSGV nicht angeschlossen, gibt sie die Beschwerde an die zuständige Schlichtungsstelle ab und benachrichtigt den Beschwerdeführer.

(2) Soweit erforderlich, bittet die Geschäftsstelle um Ergänzung des Sachvortrags bzw. Vervollständigung der Beschwerdeunterlagen innerhalb eines Monats. Dabei weist sie den Beschwerdeführer auf eine etwaige Unzulässigkeit seines Antrags hin.

(3) Ist die Geschäftsstelle nach Prüfung der Unterlagen der Auffassung, dass die Beschwerde gemäß Nr. 5 dieser Verfahrensordnung unzulässig ist oder ergibt sich bei der weiteren Behandlung ein Unzulässigkeitsgrund, legt sie die Beschwerde dem Schlichter zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Schließt sich der Schlichter der Auffassung der Geschäftsstelle an, weist er die Beschwerde mit einem entsprechenden Hinweis als unzulässig ab. Hält er sie dagegen für zulässig, wird das Verfahren fortgesetzt.

(4) Die Geschäftsstelle leitet die Beschwerde an die betroffene Sparkasse weiter. Diese muss sich innerhalb eines Monats ab Zugang zur Darstellung des Kunden äußern. Diese Frist kann um einen weiteren Monat verlängert werden. Eine Stellungnahme der Sparkasse wird dem Kunden übermittelt. Hilft die Sparkasse der Beschwerde nicht ab, wird dem Kunden anheim gegeben, sich zu der Stellungnahme der Sparkasse innerhalb eines Monats ab Zugang zu äußern.

(5) Hat die Sparkasse der Beschwerde nicht abgeholfen oder hat sich diese nicht in sonstiger Weise erledigt, legt die Geschäftsstelle den Vorgang nach Ablauf der in Absatz 4 bezeichneten Fristen dem Schlichter vor.

## 7. Verfahren beim Schlichter

(1) Sieht der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sach- und Streitstandes als erforderlich an, kann er eine ergänzende Stellungnahme oder Auskunft der Beteiligten einholen. Die Parteien können auch mündlich angehört werden. Eine Beweisaufnahme führt er nicht durch, es sei denn, der Beweis kann durch Vorlage von Urkunden angetreten werden.

(2) Gelangt der Schlichter zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde unzulässig ist oder in der Sache nur nach weitergehender Beweisaufnahme entschieden werden kann, sieht er mit entsprechendem Hinweis an die Parteien von einer Schlichtung ab.

(3) Ansonsten unterbreitet der Schlichter den Parteien nach Lage der Akten einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, wie der Streit auf Grund der Rechtslage unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann. Der Vorschlag wird mit einer Begründung versehen, in welcher er kurz und verständlich erläutert wird.

(4) Die Parteien werden darauf hingewiesen, dass sie den Schlichtungsvorschlag innerhalb von sechs Wochen ab Zugang durch eine schriftliche Mitteilung an die Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle annehmen können, ferner darauf, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt sind, die Gerichte anzurufen. Nach Ablauf der Frist teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands mit. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren beendet.

## 8. Erfolglosigkeitsbescheinigung

(1) Kommt es nicht zu einer Einigung, ist die Mitteilung gemäß Nummer 7 Abs. 4 der Verfahrensordnung gleichzeitig eine "Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15 a Abs. 3 Satz 3 EGZPO" und wird als solche bezeichnet.

(2) Will der Beschwerdeführer vor Beendigung des Schlichtungsverfahrens die Gerichte anrufen und benötigt er hierzu eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch vor einer außergerichtlichen Gütestelle, wird ihm diese nach Ablauf von drei Monaten ab Zugang der Beschwerde bei der Kundenbeschwerdestelle des Rheinischen Sparkassen- und Giroverbandes auf schriftlichen Antrag erteilt. Mit Erteilung der Bescheinigung ist das Verfahren beendet.

## 9. Kosten

Die Kosten des Vorprüfungsverfahrens (Nummer 6) und der Schlichtung durch den Schlichter (Nummer 7) trägt der RSGV.

Es ist den Parteien freigestellt, sich sachkundig vertreten zu lassen. Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und gegebenenfalls die ihres Vertreters selbst.

---

Die vorstehende Verfahrensordnung ist vom Bundesministerium der Justiz genehmigt und im Bundesanzeiger Nr. 123 am 18. August 2010 veröffentlicht worden.