

**Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Bausparen  
des Verbandes der Privaten Bausparkassen e. V.  
für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten  
zwischen privaten Bausparkassen und Verbrauchern  
in der ab dem 1. Januar 2024 geltenden Fassung**

**(Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung)**

**Präambel**

Die privaten Bausparkassen unternehmen seit jeher große Anstrengungen, um ihren Kunden einen optimalen Service zu bieten. Um diesen Service auch im Falle von Meinungsverschiedenheiten noch zu erhöhen, haben sich alle Mitglieder des Verbandes der Privaten Bausparkassen e.V. bereits im Jahr 2001 entschlossen, eine außergerichtliche Schlichtungsstelle einzurichten. Hierdurch wurde für die Kunden der privaten Bausparkassen eine Möglichkeit geschaffen, Streitigkeiten schnell, effizient und weitgehend kostenlos beizulegen.

Mit dem Inkrafttreten des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten am 1. April 2016 sowie dem Inkrafttreten der aufgrund des § 14 Abs. 5 i. V. m. Abs. 3 des Unterlassungsklagengesetzes erlassenen Finanzschlichtungsstellenverordnung hat der Verband der Privaten Bausparkassen e. V. die bislang für das Verfahren geltende Verfahrensordnung an die neuen gesetzlichen Vorgaben angepasst und die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle betrieben. Die Schlichtungsstelle Bausparen (nachfolgend: Schlichtungsstelle) des Verbandes der Privaten Bausparkassen e. V. ist am 30. Januar 2017 durch das Bundesamt für Justiz mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 14 Abs. 3 Satz 1 UKlaG in Verbindung mit § 11 Abs. 1 FinSV anerkannt worden.

Dem Verfahren liegt die folgende Verfahrensordnung zugrunde:

**§ 1  
Verfahrensgrundsätze**

- (1) Das Verfahren dient der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen privaten Bausparkassen und Verbrauchern.
- (2) Es ist geprägt von den Grundsätzen der
  - a) Unabhängigkeit und Unparteilichkeit (Neutralität des Schlichters, § 4 Abs. 2),
  - b) Transparenz (Unterrichtung der Beteiligten über sämtliche Verfahrensfragen, §§ 3 Abs. 1 und 2, 7 Abs. 1 und 2, 8 Abs. 1, 2 und 6, 9 Abs. 1 bis 4),
  - c) Kontradiktorischen Verfahrensweise (Austausch der gegenseitigen Auffassungen, § 8 Abs. 2),
  - d) Effizienz (einfaches, schnelles, kostenfreies Verfahren, §§ 3 Abs. 3, 9 Abs. 1, 12),
  - e) Rechtmäßigkeit (Wahrung rechtsstaatlicher Grundsätze im Verfahren, insbesondere Wahrung rechtlichen Gehörs, § 9 Abs. 1 bis 4),
  - f) Handlungsfreiheit (Freiwilligkeit des Verfahrens für den Verbraucher, §§ 6 Abs. 2, 9 Abs. 2 bis 4).
- (3) Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens erfolgt durch einen Schlichter, der von der Geschäftsstelle unterstützt wird.

## **§ 2 Zuständigkeit**

- (1) Die Schlichtungsstelle führt auf Antrag eines Verbrauchers (Antragsteller) ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über sämtliche von einer privaten Bausparkasse (Antragsgegnerin) angebotenen Produkte und Dienstleistungen, insbesondere von Streitigkeiten nach § 14 Abs. 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes durch. Arbeitsvertragliche Streitigkeiten sind ausgeschlossen.
- (2) Antragsgegnerin kann nur eine private Bausparkasse sein, die Mitglied des Verbandes der Privaten Bausparkassen e. V. ist.

## **§ 3 Ablehnungsgründe**

- (1) Der Schlichter lehnt die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn
  - a) kein ausreichender Antrag im Sinne von § 6 Abs. 1 gestellt wurde,
  - b) die Schlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist und der Antrag nicht an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben ist,
  - c) wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder anhängig ist,
  - d) bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruchs anhängig ist oder in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
  - e) wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
  - f) die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist,
  - g) die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,
  - h) die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
  - i) der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und die Antragsgegnerin die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Stellt der Schlichter das Vorliegen eines Ablehnungsgrundes nach Satz 1 fest, lehnt er die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unverzüglich gegenüber den Beteiligten unter Hinweis auf den Ablehnungsgrund ab.

- (2) Der Schlichter kann die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn
  - a) eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
  - b) Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

Die Ablehnung nach Satz 1 wird den Beteiligten gegenüber begründet.

- (3) Eine Ablehnung nach Absatz 1 oder Absatz 2 ergeht innerhalb von drei Wochen nach dem Zeitpunkt, zu dem dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

#### **§ 4**

##### **Organisation der Schlichtungsstelle, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter**

- (1) Die Schlichtungsstelle besteht aus mindestens zwei Schlichtern (den Ombudsleuten der privaten Bausparkassen) und der vom Verband der Privaten Bausparkassen e. V. als Träger eingerichteten Geschäftsstelle.
- (2) Die Schlichter sind neutral, unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Sie sind für eine faire, unabhängige und unparteiische Verfahrensführung und Schlichtung verantwortlich. Ein Schlichter darf eine Streitigkeit nicht schlichten, wenn Gründe vorliegen, die Misstrauen gegen seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit rechtfertigen. Anstelle des Schlichters wird sein Vertreter tätig.
- (3) Die Schlichter legen vor jedem Geschäftsjahr ihre Zuständigkeit für die Schlichtungsverfahren schriftlich fest. Die Geschäftsverteilung kann während des Geschäftsjahres nur aus wichtigem Grund geändert werden.
- (4) Für jeden Schlichter ist ein anderer Schlichter als Vertreter zu bestellen.
- (5) Die Geschäftsstelle unterstützt die Schlichter bei ihrer Tätigkeit.

#### **§ 5**

##### **Auswahl, Bestellung und Abberufung der Schlichter**

- (1) Die Schlichter werden auf Vorschlag der Geschäftsführung durch den Vorstand des Verbandes der Privaten Bausparkassen e. V. für die Dauer von drei Jahren bestellt. Die Schlichter müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Vor der Bestellung einer Person zum Schlichter teilt der Verband der Privaten Bausparkassen e. V. dem Bundesamt für Justiz und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. den Namen, die Qualifikation, den beruflichen Werdegang und etwaige Vortätigkeiten dieser Person als Schlichter mit. Wenn innerhalb von zwei Monaten schriftlich gegenüber dem Verband der Privaten Bausparkassen e. V. keine Tatsachen vorgetragen werden, welche die Qualifikation oder Unparteilichkeit der Person in Frage stellen, kann diese zum Schlichter bestellt werden. Nach Ablauf seiner Amtszeit bleibt der Schlichter bis zur Bestellung des Nachfolgers im Amt. Eine Person kann wiederholt zum Schlichter bestellt werden.
- (2) Zum Schlichter kann nicht bestellt werden, wer in den letzten drei Jahren vor der Bestellung beschäftigt war,
  - a) beim Verband der Privaten Bausparkassen e. V. als Träger der Schlichtungsstelle, es sei denn, es handelte sich um eine Beschäftigung nur als Schlichter
  - b) bei einem Unternehmen, das an von der Schlichtungsstelle durchgeführten Schlichtungsverfahren teilnimmt, oder
  - c) bei einem Unternehmen, das mit einem Unternehmen nach Buchstabe b) verbunden ist.

- (3) Ein Schlichter kann vom Verband der Privaten Bausparkassen e. V. abberufen werden, wenn
- a) Tatsachen vorliegen, die eine faire, unabhängige und unparteiische Schlichtertätigkeit nicht mehr erwarten lassen,
  - b) der Schlichter nicht nur vorübergehend an der Wahrnehmung seiner Aufgaben gehindert ist,
  - c) ein vergleichbarer wichtiger Grund vorliegt.

Der Schlichter hat den Verband der Privaten Bausparkassen e. V. als Träger der Schlichtungsstelle über das Vorliegen von Abberufungsgründen nach Satz 1 unverzüglich zu unterrichten.

## **§ 6**

### **Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens**

- (1) Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist in Textform bei der Schlichtungsstelle in deutscher Sprache zu beantragen. In dem Antrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzulegen. Dem Antrag sind die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen, möglichst auch der bereits mit der Antragsgegnerin geführte Schriftwechsel, in Kopie beizufügen. Der Antragsteller hat zu versichern, dass
- a) wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
  - b) bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages weder ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 bis 50 des Zahlungskontengesetzes anhängig ist, noch in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden ist,
  - c) wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien,
  - d) die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, nicht zu einer noch rechtshängigen Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet sind,
  - e) über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist und
  - f) die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde.
- (2) Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zur Beendigung des Verfahrens zurücknehmen. Mit der Rücknahme des Antrags endet das Schlichtungsverfahren.

## **§ 7**

### **Behandlung des Antrags, Vorverfahren**

- (1) Die Schlichtungsstelle prüft zunächst, ob sie für den Antrag zuständig ist. Ist dies nicht der Fall und ist der Antrag an eine andere zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abzugeben, gibt die Schlichtungsstelle den Antrag unter Benachrichtigung des Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ab. Liegen die Voraussetzungen für eine Abgabe des Antrags nicht vor, lehnt der Schlichter die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.
- (2) Hat die Antragsgegnerin keine inländische Niederlassung, besteht aber eine Niederlassung in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum, unterrichtet die Schlichtungsstelle den Antragsteller über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung in diesem Vertragsstaat. Auf Antrag des Antragstellers leitet die Schlichtungsstelle den Antrag an eine für außergerichtliche Streitbeilegung zuständige Stelle in dem anderen Vertragsstaat weiter.

- (3) Ist die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle gegeben, bestätigt diese dem Antragsteller den Eingang seines Antrags. Entspricht der Antrag nicht den Anforderungen des § 6 Absatz 1, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller auf die Mängel seines Antrags hin und fordert ihn auf, diese innerhalb eines Monats zu beseitigen. Die Geschäftsstelle unterrichtet den Antragsteller darüber, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt wird, wenn innerhalb der Frist die Mängel des Antrags nicht beseitigt werden.
- (4) Die Geschäftsstelle unterrichtet die Beteiligten zu Beginn des Verfahrens, dass sie sich in jeder Lage des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder anderen Personen, die zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt sind, auf eigene Kosten beraten oder vertreten lassen können. Die Vertretungsbefugnis ist durch Vorlage einer Vollmacht nachzuweisen.

## **§ 8 Hauptverfahren**

- (1) Ist die Schlichtungsstelle für den Antrag zuständig und entspricht er den Anforderungen des § 6 Absatz 1, leitet die Geschäftsstelle den Antrag einschließlich der weiteren Unterlagen der Geschäftsleitung oder einer zuvor benannten Person oder Stelle der Antragsgegnerin zu und fordert diese zur Stellungnahme innerhalb eines Monats nach Zugang des Antrags und der Unterlagen auf. Die Frist kann auf Antrag der Antragsgegnerin um einen Monat verlängert werden. Der Antragsteller wird über eine eventuelle Fristverlängerung von der Geschäftsstelle informiert.
- (2) Die Geschäftsstelle leitet dem Antragsteller die Stellungnahme der Antragsgegnerin zu. Entspricht die Antragsgegnerin dem Begehren des Antragstellers nicht, stellt die Geschäftsstelle dem Antragsteller anheim, sich innerhalb eines Monats zur Stellungnahme der Antragsgegnerin zu äußern. Die Frist kann auf Antrag des Antragstellers um einen Monat verlängert werden. Die Antragsgegnerin wird über eine eventuelle Fristverlängerung von der Geschäftsstelle informiert.
- (3) Nach Ablauf der Stellungnahmefrist des Antragstellers legt die Geschäftsstelle dem Schlichter den Antrag sowie die dazu eingegangenen Stellungnahmen und Unterlagen vor, es sei denn, die Antragsgegnerin hat dem Anliegen entsprochen oder das Schlichtungsverfahren hat sich auf andere Weise erledigt.
- (4) Wenn der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sachverhalts für geboten hält, kann er die Beteiligten zu ergänzenden Stellungnahmen auffordern oder Auskünfte bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Deutschen Bundesbank oder bei einer für die außergerichtliche Beilegung vergleichbarer Streitigkeiten zuständigen Stelle in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum einholen.
- (5) Eine Beweisaufnahme führt der Schlichter nur durch, wenn der Beweis durch die Vorlage von Urkunden angetreten werden kann.
- (6) Benötigt der Schlichter keine weiteren Stellungnahmen, Unterlagen oder sonstige Informationen mehr, wird den Beteiligten unverzüglich der Zeitpunkt mitgeteilt, zu welchem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen.

## **§ 9 Schlichtungsvorschlag**

- (1) Der Schlichter übermittelt den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem ihm alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, einen Schlichtungsvorschlag in Textform, es sei denn, diese Frist konnte verlängert werden. Der Schlichter kann die Frist nach Satz 1 ohne Zustimmung der Beteiligten nur für Streitigkeiten verlängern, die sehr umfangreich sind oder bei denen sich schwierige Rechtsfragen stellen. Die Beteiligten werden über Fristverlängerungen unverzüglich unterrichtet.

- (2) Der Schlichtungsvorschlag ist ein Vorschlag, wie die Streitigkeit von den Beteiligten nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von zwingenden Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann. Er wird kurz und verständlich begründet. Der Schlichtungsvorschlag kann einen Vorschlag zur Übernahme von Auslagen enthalten, wenn dies zur angemessenen Beilegung des Streits der Beteiligten geboten erscheint.
- (3) Der Schlichtungsvorschlag kann von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen nach Zugang durch eine Erklärung in Textform gegenüber der Schlichtungsstelle angenommen werden. Die Beteiligten werden auf diese Frist sowie darauf hingewiesen,
- a) welche Rechtsfolgen die Annahme des Schlichtungsvorschlags hat,
  - b) dass ein Gericht die Streitigkeit anders entscheiden kann,
  - c) dass sie zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht verpflichtet sind und
  - d) dass sie bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags berechtigt sind, wegen der Streitigkeit auch die Gerichte anzurufen.

Nach Ablauf der Frist nach Satz 1 teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens unter Angabe der Beteiligten und des Verfahrensgegenstands in Textform mit. In der Mitteilung wird das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens erläutert. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Schlichtungsstelle beendet.

- (4) Wenn ein Schlichtungsverfahren durchgeführt wurde, aber die Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte, stellt die Geschäftsstelle auf Antrag eines Beteiligten eine Bescheinigung über einen erfolglosen Schlichtungsversuch nach § 15a Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung aus. Die Bescheinigung enthält folgende Angaben:
- a) die Namen und Anschriften der Beteiligten,
  - b) eine kurze Darstellung des Gegenstands des Schlichtungsverfahrens und
  - c) den Zeitpunkt der Beendigung des Schlichtungsverfahrens.

## **§ 10 Verfahrenssprache**

Schlichtungsverfahren werden in deutscher Sprache geführt.

## **§ 11 Vertretung**

Die Beteiligten können sich im Schlichtungsverfahren durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person, soweit diese zur Erbringung außergerichtlicher Rechtsdienstleistungen befugt ist, auf eigene Kosten vertreten lassen. Die Vertretungsbefugnis ist durch Vorlage einer Vollmacht nachzuweisen.

## **§ 12 Kosten/Entgelte**

- (1) Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist für Verbraucher kostenlos. Auslagen, z.B. Porto und Telefonkosten, werden grundsätzlich nicht erstattet.
- (2) Auch von der Antragsgegnerin werden für das einzelne Schlichtungsverfahren keine Entgelte erhoben. Die Antragsgegnerin trägt aber über ihre Mitgliedschaft im Verband der privaten Bausparkassen e. V. zur Finanzierung der Schlichtungsstelle bei.
- (3) Soweit sich einer der Beteiligten vertreten lässt, hat er die Kosten seines Vertreters selbst zu tragen.

## **§ 13 Verjährung**

Die Verjährung wird nach § 204 Absatz 1 Nr. 4 des Bürgerliches Gesetzbuches gehemmt durch die Veranlassung der Bekanntgabe eines Antrags im Sinne von § 7, mit dem der Anspruch geltend gemacht wird. Die Verjährung wird schon durch den Eingang des Antrags bei der Schlichtungsstelle gehemmt, wenn der Antrag der Antragsgegnerin demnächst bekannt gegeben wird.

## **§ 14 Vertraulichkeit des Schlichtungsverfahrens**

Die Schlichter und die in der Geschäftsstelle tätigen Personen sind zur Verschwiegenheit über die Schlichtungsverfahren verpflichtet.

## **§ 15 Tätigkeitsbericht, Evaluationsbericht**

- (1) Der Träger der Schlichtungsstelle erstellt für jedes Kalenderjahr einen Bericht über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle, der mindestens die Informationen nach § 4 Abs. 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung enthält, wobei an die Stelle der Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes die entsprechenden Vorschriften der Finanzschlichtungsstellenverordnung treten. Der Tätigkeitsbericht wird bis zum 1. Februar des Jahres, das auf das Berichtsjahr folgt, auf der Webseite der Schlichtungsstelle veröffentlicht. Interessenten wird der Tätigkeitsbericht auf Anfrage auch in Textform übermittelt.
- (2) Der Träger der Schlichtungsstelle erstellt alle zwei Kalenderjahre einen Evaluationsbericht, in dem die Tätigkeit der Schlichtungsstelle umfassend dargestellt und bewertet wird. Der Evaluationsbericht enthält die Informationen nach § 5 Absatz 1 der Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung und die im Tätigkeitsbericht wiedergegebenen Informationen. Der Evaluationsbericht wird bis zum 1. Februar des Jahres, das auf die Berichtsjahre folgt, an das Bundesamt für Justiz zu übermitteln. Die Berichtspflicht beginnt mit dem 1. Februar 2018.