

## **Vermittlungsordnung des Sparkassenverbandes Saar**

Der Sparkassenverband Saar (SVSaar) richtet zur Beilegung und Vermittlung bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und den ihm angeschlossenen Sparkassen eine Vermittlungsstelle ein. Zielstellung des Vermittlungsverfahrens ist es, Meinungsverschiedenheiten bei Geschäftsvorfällen zu klären und einvernehmlich beizulegen. Die Vermittlungsstelle unterstützt die Beteiligten bei der Findung einer Lösung, die aus Sicht der Beteiligten besser ist, als bestehende Handlungsalternativen.

### **1. Vermittlungsstelle**

- a) Der SVSaar betraut den Justiziar des Verbandes mit der Vermittlung bei Konfliktfällen und Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und den dem Verband angeschlossenen Sparkassen.
- b) Der Vermittler ist Volljurist und besitzt die Befähigung zum Richteramt. Er verfügt über die erforderliche Sachkunde im Bankwesen und hat vertiefte Kenntnisse über die damit im Zusammenhang stehenden rechtlichen Fragestellungen. Der Vermittler ist in Fragen der Verfahrens- und Verhandlungsführung besonders versiert.
- c) Der Vermittler ist unabhängig. Bei der Erfüllung der ihm obliegenden Aufgaben unterliegt er keinen Weisungen des SVSaar.
- d) Der Vermittler ist gegenüber Dritten zur Verschwiegenheit über alle die Kundin/den Kunden oder die Sparkasse betreffenden Tatsachen verpflichtet, von denen er im Rahmen des Vermittlungsverfahrens Kenntnis erlangt.

### **2. Gegenstand des Vermittlungsverfahrens**

- a) Gegenstand des Vermittlungsverfahrens können - unabhängig vom Wert des Beschwerdegegenstandes - Meinungsverschiedenheiten und Konflikte über Geschäftsvorfälle aller Art sein, insbesondere auch solche Vorfälle, die die gewerbliche oder selbständige Tätigkeit der Kundin/des Kunden betreffen.
- b) Ein Vermittlungsverfahren ist ausgeschlossen,
  - wenn der Gegenstand der Meinungsverschiedenheit bereits Gegenstand eines Verfahrens vor einer behördlichen oder anerkannten privaten Verbraucherschlichtungsstelle ist oder war,
  - wenn ein Antrag auf Prozesskostenhilfe wegen offensichtlicher Unbegründetheit des Begehrs abgewiesen worden ist,
  - wenn der Gegenstand der Meinungsverschiedenheit bereits bei einem Gericht anhängig ist oder war,
  - wenn seitens der Kundin/des Kunden eine Strafanzeige wegen des Gegenstandes der Meinungsverschiedenheit erstattet wurde oder während des Verfahrens erstattet wird.

### 3. Ablauf des Vermittlungsverfahrens

- a) Bei Meinungsverschiedenheiten oder Konflikten über einen Geschäftsvorfall wendet sich die Kundin/der Kunde zunächst an die betroffene Sparkasse. Kann die Angelegenheit dort nicht einvernehmlich beigelegt werden, so kann sich sowohl die Kundin/der Kunde, als auch die Sparkasse an die Vermittlungsstelle des SVSaar

**Sparkassenverband Saar**  
**Ursulinenstraße 46**  
**66111 Saarbrücken**

wenden.

Der Kundin/dem Kunden steht es frei, sich sachkundig vertreten zu lassen.

- b) Das Vermittlungsverfahren wird schriftlich geführt. Sämtliche Mitteilungen des Vermittlers gegenüber den Beteiligten erfolgen in schriftlicher Form.
- c) Der Vermittler übersendet die Beschwerde an die jeweilige Gegnerin/den jeweiligen Gegner der Beschwerdeführerin/des Beschwerdeführers und gibt Gelegenheit zur Stellungnahme binnen einer von ihm zu bestimmenden Frist, die in der Regel einen Monat betragen soll. Gleiches gilt für eine eventuelle Erwiderung der Beschwerdeführerin/des Beschwerdeführers auf die Stellungnahme der jeweiligen Gegnerin/des jeweiligen Gegners.
- d) Hält der Vermittler eine Beschwerde für ganz oder teilweise begründet, so unterbreitet er den Beteiligten einen Vorschlag zur gütlichen Einigung und einvernehmlichen Beilegung der Angelegenheit, verbunden mit der Aufforderung, innerhalb von zwei Wochen zu erklären, ob der Vorschlag von den jeweiligen Beteiligten angenommen wird.
- e) Hält der Vermittler eine Beschwerde für unbegründet, wird er die Beteiligten hierüber informieren.

### 4. Beendigung des Verfahrens

Das Vermittlungsverfahren endet,

- a) wenn die Beteiligten eine Einigung erzielt haben. Wird eine Einigung nur über Teile der Angelegenheit erzielt, so endet das Verfahren, wenn zumindest eine Beteiligte/ein Beteiligter erklärt, dass eine Einigung über die übrige Streitigkeit nicht erzielt werden kann.
- b) wenn eine Beteiligte/ein Beteiligter des Vermittlungsverfahrens erklärt, das Vermittlungsverfahren nicht fortsetzen zu wollen.
- c) wenn das Verfahren von Seiten der Beteiligten über einen Zeitraum von drei Monaten nicht betrieben wird.

Der Vermittler wird die Beendigung des Verfahrens gegenüber den Beteiligten in schriftlicher Form mitteilen.

## **5. Kosten**

- a) Die Beteiligten tragen die ihnen im Zusammenhang mit der Durchführung des Vermittlungsverfahrens entstehenden Kosten selbst. Eine Kostenerstattung findet nicht statt.
- b) Die Kosten, die im Zusammenhang mit dem Betrieb der Vermittlungsstelle entstehen, trägt der SVSaar.

## **6. Besondere Hinweise**

Es wird darauf hingewiesen, dass es sich bei der Vermittlungsstelle des SVSaar weder um eine behördliche, noch um eine anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle handelt.