

## Antworten auf häufig gestellte Fragen

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens können sich viele Fragen stellen. Nachfolgend finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen zum Verfahren.

Auf Wunsch übermitteln wir Ihnen diese Informationen auch gerne in Textform, beispielsweise per Brief, Fax oder E-Mail. Beachten Sie bitte auch den Menüpunkt Aktuelles, der Antworten auf aktuelle Fragestellungen enthält.

### Wozu dient das Schlichtungsverfahren?

Das Verfahren dient der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen einer privaten Bausparkasse und einem Verbraucher über sämtliche von der Bausparkasse angebotenen Produkte und Dienstleistungen, insbesondere von Streitigkeiten nach § 14 Abs. 1 Satz 1 des Unterlassungsklagengesetzes. Bei arbeitsvertraglichen Streitigkeiten kann das Verfahren nicht eingreifen.

### Wer ist der Träger des Schlichtungsverfahrens?

Träger des Schlichtungsverfahrens ist der Verband der Privaten Bausparkassen e. V., Klingelhöferstr. 4, 10785 Berlin, [www.bausparkassen.de](http://www.bausparkassen.de). Der Verband hat eine Geschäftsstelle eingerichtet, die die Schlichter bei ihrer Tätigkeit administrativ unterstützt.

### Welche Bausparkassen sind dem Verfahren angeschlossen?

Das Schlichtungsverfahren gilt nur für private Bausparkassen. Dem Verfahren haben sich alle Mitglieder des Verbandes der Privaten Bausparkassen e.V., das heißt alle privaten Bausparkassen in Deutschland, angeschlossen.

Möchten Sie gegen eine Landesbausparkasse (LBS) vorgehen, ist die Schlichtungsstelle des Verbandes der Privaten Bausparkassen e.V. nicht zuständig. Bitte wenden Sie sich im Falle eines Streits mit einer Landesbausparkasse unmittelbar dorthin, um die Kontaktdaten der zuständigen Schlichtungsstelle zu erfragen.

### Wer kann das Schlichtungsverfahren in Anspruch nehmen?

Jeder Verbraucher, der eine Streitigkeit mit einer privaten Bausparkasse hat, kann das Schlichtungsverfahren in Anspruch nehmen. Dabei ist es irrelevant, ob der Wohnsitz in Deutschland oder im Ausland liegt.

Voraussetzung ist also, dass Sie der Bausparkasse gegenüber als Verbraucher aufgetreten sind, die Streitigkeit also nicht im Rahmen Ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit entstanden ist.

Unternehmen können keinen Antrag auf Schlichtung stellen.

### Gibt es auch Gründe, die der Durchführung des Verfahrens entgegenstehen können?

Einige Fälle sind vom Schlichtungsverfahren ausgenommen. So lehnen die Schlichter die Durchführung des Verfahrens ab, wenn

- kein ausreichender Antrag gestellt wurde,
- die Schlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist,
- wegen derselben Streitigkeit bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt wurde oder dort noch anhängig ist,
- 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,
- 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,
- die Streitigkeit bereits bei Gericht anhängig ist oder ein Gericht durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden hat,

- die Streitigkeit durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt wurde oder
- der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, verjährt ist und die Bausparkasse die Einrede der Verjährung erhoben hat.

Darüber hinaus können die Schlichter die Durchführung des Verfahrens ablehnen, wenn

- eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist oder
- Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, im Schlichtungsverfahren streitig bleiben, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann.

### Was ist im Einzelnen zur Einreichung eines Schlichtungsantrags zu veranlassen?

Bitte schildern Sie den Ihrem Schlichtungsantrag zugrundeliegenden Sachverhalt und gehen Sie dabei möglichst chronologisch vor. Aus Ihrer Darstellung sollte sich auch ergeben, was Sie im Einzelnen beanstanden und was Sie mit Ihrem Schlichtungsantrag erreichen möchten. Stellen Sie möglichst auch dar, wie die Bausparkasse bisher auf Ihr Anliegen reagiert hat.

Fügen Sie Ihrem Antrag Kopien der relevanten Unterlagen (Bauspar-/Darlehensvertrag, Allgemeine Bauspar- und Darlehensbedingungen, gfs. bereits mit der Bausparkasse in der Angelegenheit geführter Schriftwechsel) bei und senden Sie diesen per Brief, Fax oder E-Mail an:

Verband der Privaten Bausparkassen e.V.  
 Schlichtungsstelle Bausparen  
 Postfach 30 30 79  
 10730 Berlin  
 Fax: +49 30 59 00 91 501  
 E-Mail: [info@schlichtungsstelle-bausparen.de](mailto:info@schlichtungsstelle-bausparen.de)

Zur Beantragung können Sie auch unser Antragsformular benutzen, das wir auf unserer Website zur Verfügung stellen.

### Besteht auch die Möglichkeit, den Antrag mündlich zu stellen oder bei der Schlichtungsstelle vorzusprechen?

Das Schlichtungsverfahren ist als schriftliches Verfahren ausgestaltet. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass alle wesentlichen Angaben und Unterlagen erfasst werden und den Schlichtern bei Ihrer Entscheidung vorliegen. Dementsprechend ist es auch nicht möglich, bei der Schlichtungsstelle vorzusprechen. Telefonische Auskünfte zum Ablauf des Verfahrens erteilt die Geschäftsstelle aber gerne.

### Kann man sich im Schlichtungsverfahren vertreten lassen?

Sie können sich im Schlichtungsverfahren durch eine Person Ihres Vertrauens vertreten lassen; hierfür stellen wir Ihnen auf unserer Website ein Formular im PDF-Format zur Verfügung, mit dem Sie die Vollmacht erteilen können

### Wird durch die Einreichung des Schlichtungsantrags die Verjährung gehemmt?

In Hinblick auf die Hemmung der Verjährung gilt die gesetzliche Regelung des § 204 Absatz 1 Nr. 4 BGB.

### Wie läuft das Verfahren nach Einreichung des Antrags ab?

Zunächst prüft die Schlichtungsstelle, ob sie für den Antrag zuständig ist.

Ist dies der Fall, bestätigt die Geschäftsstelle den Eingang des Antrags. Entspricht der Antrag nicht den Anforderungen der Verfahrensordnung, weist die Geschäftsstelle den Antragsteller auf die Mängel hin und fordert ihn auf, diese innerhalb einer bestimmten Frist zu beseitigen. Die Geschäftsstelle unterrichtet den Antragssteller auch darüber, dass die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vom Schlichter abgelehnt wird, wenn die Mängel innerhalb der gesetzten Frist nicht beseitigt werden.

Entspricht der Antrag den Anforderungen und liegen alle Unterlagen vor, wird der Antrag einschließlich der weiteren Unterlagen der betroffenen Bausparkasse mit der Bitte um Stellungnahme zugeleitet. Für die Abgabe der Stellungnahme hat die Bausparkasse grundsätzlich einen Monat Zeit. Geht die Stellungnahme der Bausparkasse bei der Geschäftsstelle ein, wird diese umgehend dem Antragsteller zugeleitet. Auch dieser hat dann einen Monat Zeit, sich zu der Stellungnahme der Bausparkasse zu äußern.

Sofern die Bausparkasse dem Begehren nicht bereits in diesem Stadium des Verfahrens abgeholfen und sich die Angelegenheit erledigt hat, wird der Vorgang nach abschließendem Austausch der gegenseitigen Auffassungen und bei Vorliegen aller notwendigen Informationen dem zuständigen Schlichter zur Beurteilung vorgelegt.

Der Schlichter erlässt sodann einen Vorschlag, wie die Streitigkeit beigelegt werden kann. Diese wird den Beteiligten übermittelt und kann innerhalb von sechs Wochen angenommen werden.

### Kann der Antrag auf Schlichtung auch wieder zurückgenommen werden?

Der Antragsteller kann seinen Antrag während des gesamten Verfahrens zurücknehmen oder mitteilen, dass er sein Anliegen nicht weiterverfolgen und das Verfahren beenden möchte.

Diese Möglichkeit hat die Bausparkasse nicht, da sich alle privaten Bausparkassen dem Schlichtungsverfahren ausnahmslos angeschlossen haben.

### Wer entscheidet über die Streitigkeit?

Die Entscheidung wird durch die Schlichter getroffen. Diese sind unabhängig und neutral und genießen in ihrem Amt richterliche Unabhängigkeit, d. h. sie sind an keine Weisungen des Verbandes der privaten Bausparkassen e.V. gebunden.

Ausführliche Informationen zu den Schlichtern, zu ihrer Qualifikation, ihrer Auswahl und Bestellung, ihrer Amtszeit etc. finden Sie auf unserer Website.

### Was passiert nach Ablauf des Verfahrens?

Die Schlichter übermitteln den Beteiligten ihren Schlichtungsvorschlag.

Der Schlichtungsvorschlag ist ein Vorschlag, wie die Streitigkeit von den Beteiligten nach geltendem Recht, insbesondere unter Beachtung von Verbraucherschutzgesetzen und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann. Er wird kurz und verständlich begründet und den Beteiligten spätestens 90 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, vom Schlichter in Textform übermittelt.

Der Schlichtungsvorschlag kann von den Beteiligten innerhalb von sechs Wochen durch eine Erklärung in Textform, z. B. per Brief, Fax oder E-Mail, angenommen werden. Spätestens nach Ablauf dieser Frist teilt die Geschäftsstelle den Beteiligten das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens in Textform mit und erläutert dieses. Haben beide Beteiligte den Schlichtungsvorschlag angenommen, sind sie untereinander an das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens gebunden. Mit der Mitteilung des Ergebnisses durch die Geschäftsstelle ist das Verfahren beendet.

### Wie lange dauert das Verfahren in der Regel?

Eine genaue Angabe der Verfahrensdauer vom Eingang des Vorgangs bis zum Abschluss des Verfahrens ist nicht möglich, da diese von vielen verschiedenen Faktoren, insbesondere den in der Verfahrensordnung vorgesehenen Fristen, aber auch von der Komplexität des Vorgangs abhängt.

Hilft die Bausparkasse dem Begehren bereits mit ihrer Stellungnahme ab, kann das Verfahren bereits nach vier bis sechs Wochen beendet sein. Werden in der Verfahrensordnung vorgesehene Fristen auf Antrag der Beteiligten verlängert und bleibt die Angelegenheit hingegen streitig, so dass es einer abschließenden Entscheidung durch die Schlichter bedarf, kann die Verfahrensdauer auch deutlich länger sein.

Im Jahr 2021 lag die durchschnittliche Verfahrensdauer bei rund fünf Monaten.

Hiervon zu unterscheiden ist die vorgesehene Entscheidungsfrist für die Schlichter. Liegen dem Schlichter alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vor, übermittelt er den Beteiligten innerhalb von 90 Tagen einen Schlichtungsvorschlag.

### Wer trägt die Kosten des Verfahrens?

Das Schlichtungsverfahren ist für den Verbraucher kostenlos; er hat nur seine eigenen Auslagen (z. B. Porto, Telefonkosten, Kosten für Fotokopien) zu tragen.

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.

### Ist sichergestellt, dass die Angaben und Unterlagen vertraulich behandelt werden?

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