



Hinweis auf die Schlichtungsstellen und die Europäische Online-Streitbeilegungsplattform

Die Sparkasse nimmt am Streitbelegungsverfahren vor diesen behördlichen Verbraucherschlichtungsstellen verpflichtend teil. Bei Streitigkeiten aus der Anwendung

1. der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen mit Verbrauchern
2. der Vorschriften über Verbraucherdarlehen und sonstige Finanzierungshilfen sowie deren Vermittlung (§§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des BGB, Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum BGB)
3. der Vorschriften betreffend Zahlungsdiensteverträge (§§ 675c bis 676c des BGB, der Verordnung (EG) 924/2009 über grenzüberschreitende Zahlungen („Preisverordnung“) und der Verordnung (EU) 260/2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro („SEPA-Verordnung“) sowie der Verordnung (EU) 2015/751 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge („IF-Verordnung“)
4. der Vorschriften bezüglich der Ausgabe und dem Rücktausch von E-Geld (§ 2 Abs. 1a Satz 3 und § 23b Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz)
5. der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln

kann sich der Kunde an die bei der Deutschen Bundesbank eingerichteten Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Verfahrensordnung ist bei der Deutschen Bundesbank erhältlich. Die Adresse lautet:

Deutsche Bundesbank
Verbraucherschlichtungsstelle
Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt am Main
Internet: www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.html

Bei Streitigkeiten von Verbrauchern mit der Sparkasse aus der Anwendung der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs oder sonstiger Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen, die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen, kann sich der Kunde an die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichteten Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Schlichtungsstelle – Referat ZR 3 –
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Internet: www.bafin.de/DE/Verbraucher/verbraucher_node.html

Wird der Kauf- oder Dienstleistungsvertrag online von einem Verbraucher mit der Sparkasse abgeschlossen, kann die Beschwerde auch über die OS-Plattform der EU (<http://ec.europa.eu/odr>) eingereicht werden.

Die E-Mail-Adresse der Sparkasse lautet:

info@sparkasse-gruenberg.de

Bei Streitigkeiten mit der Sparkasse besteht alternativ zum Verfahren vor den o. a. Verbraucherschlichtungsstellen für alle Kunden die Möglichkeit, die Schlichtungsstelle beim Sparkassen- und Giroverband Hessen-Thüringen anzurufen. Das Anliegen ist an folgende Anschrift zu richten:

Sparkassen- und Giroverband Hessen-Thüringen
Schlichtungsstelle
Bonifaciusstraße 15
99084 Erfurt
Internet: www.sparkassen-finanzgruppe-ht.de/finanzgruppe/verband/schlichtungsstelle/1-ueberblick.php

Näheres regelt die „Schlichtungsordnung des Sparkassen- und Giroverbandes Hessen-Thüringen“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.