



Anlage 4

**Konfliktmanagement- und Schlichtungssystem
(K&S-System)**

Stand: 14. Juni 2016

(Inkrafttreten: 01. Oktober 2016)

zu den Teilnahmebedingungen



Präambel

Innerhalb des DPG-Systems kann es im Hinblick auf die Vielzahl von beteiligten Unternehmen und auch wegen der Komplexität der Kennzeichnungs- und Datenverarbeitungsverfahren durch Fehlverhalten einzelner Beteiligter oder aus technischen Gründen zu Funktionsstörungen kommen. Deren Ursachen können vielschichtig sein und bedürfen vor oder begleitend zur Einleitung rechtlicher Schritte einer umfassenden und möglichst eindeutigen Klärung des Sachverhalts. Mit dem nachfolgend näher beschriebenen Konfliktmanagement- und Schlichtungssystem ("**K&S-System**") stellt die DPG dem DPG-System ein Verfahren zur einvernehmlichen Feststellung des jeweiligen Sachverhalts und etwaiger Konsequenzen hieraus zur Verfügung, soweit es sich nicht um die bloße Säumnis beim Ausgleich von Einwegpfandforderungen handelt.

Das K&S-System ist vierstufig aufgebaut: Es besteht aus der Information der DPG über Funktionsstörungen (Stufe 1), der Durchführung von Schlichtungsverhandlungen (Stufe 2), der Einholung eines Schiedsgutachtens (Stufe 3) und der Anrufung des Beschwerdeausschusses (Stufe 4).

1. Wirkung des Konfliktmanagement- und Schlichtungssystems der DPG

- 1.1 Das Konfliktmanagement- und Schlichtungssystem ist ein den Marktbedürfnissen angepasstes Instrument zur Beilegung von Streit mit systemanalytischem und beratendem Schwerpunkt. Es bietet den Parteien damit eine Alternative zu langwierigen gerichtlichen Auseinandersetzungen.
- 1.2 Die Durchführung bzw. Teilnahme an den Stufen 1 bzw. 2 des K&S-Systems ist unbeschadet der in der nachfolgenden Ziffer 2.2 geregelten Ausnahme für alle K&S-Teilnehmer während ihrer Teilnahme am DPG-System verbindlich; während des Abwicklungszeitraumes nach Ziffer IX.2.1 der Teilnahmebedingungen besteht keine Verpflichtung mehr zur Durchführung eines K&S-Verfahrens. Nach ordnungsgemäßer Durchführung der Stufen 1 und 2 bzw. Entbehrlichkeit gemäß Ziffer 2.2 kann jeder beteiligte K&S-Teilnehmer das K&S-Verfahren zu jeder Zeit ohne Angabe von Gründen beenden und den Rechtsweg beschreiten oder ein Schiedsgericht, z.B. im Rahmen der Deutschen Institution für Schiedsgerichtsbarkeit e.V., anrufen. Die Beendigung des K&S-Verfahrens steht einem einvernehmlichen Neubeginn nicht entgegen, soweit keine Einigung nach der nachfolgenden Ziffer 3.6 Satz 1 erfolgt ist.
- 1.3 Vor der Durchführung der jeweils weiteren Stufen 3 und 4 erhält jeder betroffene K&S-Teilnehmer die Gelegenheit, gegenüber der DPG anzuzeigen, dass er am weiteren K&S-Verfahren nicht teilnimmt. Für alle K&S-Teilnehmer, die an den Stufen 3 und 4 teilnehmen, sind die Sachverhaltsfeststellungen des Schiedsgutachtens sowie des Beschwerdeausschusses bindend.
- 1.4 Die K&S-Teilnehmer sind damit einverstanden, dass der Lauf gesetzlicher oder vertraglicher Verjährungsfristen in Bezug auf den Streitgegenstand bis zum Abschluss des obligatorischen K&S-Verfahrens gehemmt ist. Durch die Teilnahme an den weiteren Stufen erklärt der K&S-Teilnehmer das Einverständnis zu einer weiteren Hemmung der gesetzlichen und vertraglichen Verjährungsfristen bis zum Abschluss oder vorzeitigen Abbruch des K&S-Verfahrens. § 203 BGB gilt entsprechend.
- 1.5 Die DPG kann in begründeten Fällen von dem K&S-System abweichen; dies gilt insbesondere bei schweren Verstößen von Systemteilnehmern gegen die Vertrags- oder Zertifizierungsbedingungen, die eine unmittelbare Sanktion erfordern (z.B. fristlose Kündigung, Dereferenzierung oder Sperrung von DPG-Rücknahmeverrichtungen).



2. 1. Stufe: Information der DPG und Information durch die DPG

- 2.1 Die K&S-Teilnehmer sind vorbehaltlich der nachfolgenden Ziffer 2.2 verpflichtet, der DPG schriftlich sämtliche Funktionsstörungen, die ihnen zur Kenntnis gelangen und die ihre Beteiligung am System betreffen, unverzüglich anzuzeigen (Frühwarnsystem bei Funktionsstörungen im DPG-System). Die Meldungen sollen die Funktionsstörung so darstellen, dass sie einer mit dem DPG-System grundsätzlich vertrauten Person ohne weitere Erläuterungen verständlich sind. Sofern ein K&S-Teilnehmer einen möglichen Verursacher der Störung identifiziert hat und wenn der Sachverhalt so aufbereitet ist, dass der potenzielle Verursacher dazu Stellung nehmen kann, teilt die DPG dem möglichen Verursacher schriftlich die Meldung der Funktionsstörung sowie den Namen, die Anschrift und die Telefonnummer des die Funktionsstörung meldenden K&S-Teilnehmer mit.
- 2.2 Eine Ausnahme von der Pflicht zur Information der DPG über Funktionsstörungen (Stufe 1) gilt für eine Funktionsstörung, die in dem verspäteten Ausgleich von Einwegpfandforderungen liegt, wenn der Pfandkontoführer die diesen Einwegpfandforderungen zugrunde liegenden Forderungsmeldungen nicht innerhalb der Prüffrist nach Ziffer II.2.4 der Teilnahmebedingungen gerügt oder Einwendungen gegen die Pfandabrechnung vorgebracht hatte. **Der von einer solchen Funktionsstörung betroffene Forderungssteller ist ohne Einleitung eines K&S-Verfahrens der Stufe 2 zur Einleitung gerichtlicher Schritte berechtigt (gerichtliches Mahnverfahren, Klageverfahren); leitet er solche Schritte ein, ist er verpflichtet, die Funktionsstörung unverzüglich gemäß Ziffer 2.1 an die DPG schriftlich zu melden, damit die DPG die Möglichkeit hat, Funktionsstörungen im DPG-System frühzeitig zu erkennen, obwohl sie kein Schlichtungsverfahren im Falle einer verspäteten Ausgleichszahlung von Einwegpfandforderungen für Forderungssteller durchführt.** Der Forderungssteller hat der Mitteilung der Funktionsstörung eine geordnete Forderungsaufstellung beizufügen, aus der sich die Einzelbeträge der jeweiligen Pfandabrechnungen und deren Fälligkeit ergeben. Sofern der Forderungssteller eine solche Funktionsstörung an die DPG meldet, gibt die DPG diese Meldung abweichend von der vorstehenden Ziffer 2.1 nicht an den Pfandkontoführer weiter.
- 2.3 Ab Zugang der Meldung der Funktionsstörung nach Ziffer 2.1 an den möglichen Verursacher gilt die Stufe 1 des Konfliktmanagement- und Schlichtungssystems als eingeleitet. Am Informationsverfahren sind neben dem K&S-Teilnehmer, der die Funktionsstörung gemeldet hat, diejenigen Vertragsunternehmen als Parteien ("**Parteien**") beteiligt, die in der Meldung als potenzielle Verursacher der Funktionsstörung benannt werden. Eine Beteiligung weiterer Vertragsunternehmen als Parteien, die sich bei der DPG mit derselben Funktionsstörung melden und ihre Beteiligung am Verfahren beantragen, ist mit Einverständnis der DPG möglich. Die DPG hat das Recht, von den Parteien Belege für die Funktionsstörung anzufordern und Nachfragen zur Sachverhaltsermittlung zu stellen.
- 2.4 Soweit die DPG Informationen über den möglichen Verursacher nach Ziffer 2.1 hat, legt sie die Identität des möglichen Verursachers gegenüber sonstigen K&S-Systemteilnehmern oder Dritten nur offen oder unterrichtet sie über Funktionsstörungen, wenn diese
- (a) ihr gegenüber eine nach erstem Anschein gleiche Funktionsstörung geltend machen, oder
 - (b) die Kenntnis der Identität des möglichen Verursachers zwingend erforderlich ist, um möglichen Schaden von K&S-Teilnehmer abzuwenden, oder
 - (c) sofern dies für die Funktionsfähigkeit des DPG-Systems erforderlich ist.
- Die K&S-Teilnehmer erklären sich hiermit ausdrücklich einverstanden.



3. 2. Stufe: Schlichtungsverhandlungen

- 3.1 Alle Parteien der Stufe 1 des K&S-Systems sollen vor einem gerichtlichen oder schiedsgerichtlichen Verfahren in Schlichtungsverhandlungen eine einvernehmliche Beilegung der Streitigkeit finden. Die Parteien sind berechtigt, durch schriftliche Mitteilung an die DPG die Einleitung von Schlichtungsverhandlungen zu verlangen. Die übrigen Parteien sind verpflichtet, an mindestens einem Schlichtungsverhandlungstermin teilzunehmen. Die Mitteilung des Schlichtungsbegehrens nach Satz 2 muss den Mindestanforderungen gem. Ziffer 2.1 Satz 2 genügen und den Gegenstand der angestrebten Schlichtungsverhandlungen bezeichnen. Die DPG fordert die Parteien spätestens 1 Woche nach Eingang der Mitteilung des Schlichtungsbegehrens nach Satz 2 unter Mitteilung des Schlichtungsbegehrens, der Benennung des Systemvertreters im Sinne der nachfolgenden Ziffer 3.2 und des Verhandlungsortes auf, Schlichtungsverhandlungen zu beginnen; ein Schlichtungsverhandlungstermin wird innerhalb einer Ladungsfrist von mindestens 2 und maximal 4 Wochen nach dieser Aufforderung anberaumt. Die DPG schlägt den Beteiligten geeignete Termine vor und berücksichtigt dabei die Belange der die Stufe 2 des K&S-Systems einleitenden Partei in besonderer Weise. Verhandlungsort ist in der Regel der Sitz der DPG. Die Parteien sind verpflichtet, sich innerhalb einer von der DPG gesetzten angemessenen Frist mit der Angabe zu melden, ob sie den vorgeschlagenen Schlichtungsverhandlungstermin oder einen Ersatztermin wahrnehmen können, mit welchen Personen sie an den Schlichtungsverhandlungen teilnehmen, und ob sie mit der Teilnahme des von der DPG vorgeschlagenen Systemvertreters einverstanden sind.
- 3.2 Die Schlichtungsverhandlungen werden im Beisein eines von der DPG benannten Systemvertreters ("**Systemvertreter**") geführt. Der Systemvertreter hat keine Weisungsrechte und verhält sich grundsätzlich neutral. Er kann jedoch auf Wunsch der beteiligten Parteien eine aktive Vermittlungsrolle einnehmen. Die Parteien können auch den Ausschluss des Systemvertreters vereinbaren, oder eine Partei kann dies verlangen. Für den Fall, dass die DPG selbst Partei ist, wird der Systemvertreter jährlich von den Vorsitzenden des Beirats der DPG bestimmt; er kann in diesem Fall nicht ausgeschlossen werden.
- 3.3 Im Sinne einer zielführenden Schlichtung sollen sonstige schriftliche Stellungnahmen mindestens 3 Werktage vor anberaumten Schlichtungsverhandlungen an die DPG und die anderen Parteien versandt werden. Im Rahmen der Schlichtungsverhandlungen selbst soll möglichst darauf verzichtet werden, den Gegenstand der Verhandlungen ohne sachlichen Grund und ohne sachgemäße Vorbereitungsmöglichkeit für die übrigen Beteiligten zu ändern oder zu erweitern; die jeweils anderen Parteien sind berechtigt, eine Änderung oder Erweiterung des Gegenstandes der Schlichtungsverhandlungen abzulehnen.
- 3.4 Die DPG beraumt mindestens einen Schlichtungsverhandlungstermin nach Ziffer 3.1 Satz 5 an. Die Kosten für die Beteiligung des Systemvertreters an diesem ersten Schlichtungsverhandlungstermin trägt die DPG. Für alle weiteren Schlichtungsverhandlungstermine verlangt die DPG von den Parteien eine Kostenerstattung, die sich nach der Kostentabelle in der Anlage zur Schlichtungsordnung der Deutschen Institution für Schiedsgerichtsbarkeit (DIS) richtet.
- 3.5 Die Parteien sowie alle an dem K&S-Verfahren beteiligten Personen sowie solche, die an gemeinsamen oder getrennten Sitzungen zwischen den Parteien teilgenommen haben, haben die Inhalte der Verhandlungen sowohl während als auch nach der Beendigung des K&S-Verfahrens als vertraulich zu behandeln. Sie dürfen, soweit nicht anderweitig vereinbart, Dritten gegenüber keine Informationen offen legen, die das jeweilige K&S-Verfahren betreffen oder die sie in dessen Verlauf erhalten haben. Soweit eine Partei dies fordert, haben die Personen, die an Schlichtungsverhandlungen teil-



nehmen, eine Vertraulichkeitserklärung zu unterzeichnen, die in das Protokoll gemäß Ziffer 3.6 oder 3.7 aufgenommen wird. Die Informationspflichten gegenüber der DPG bleiben hiervon unberührt.

- 3.6 Wird in den Schlichtungsverhandlungen eine Einigung über den Gegenstand des Schlichtungsverfahrens erzielt, und erklären alle Parteien, dass sie die Vereinbarung als verbindlich anerkennen, ist darüber ein Ergebnisprotokoll zu fertigen. Ein Ergebnisprotokoll wird auch gefertigt, wenn eine Partei nach Durchführung des ersten Schlichtungsverhandlungstermins deren Beendigung verlangt, ohne dass eine Einigung erzielt wurde. Das Ergebnisprotokoll wird von allen im Termin Anwesenden unterzeichnet. Mit der Unterzeichnung des jeweiligen Protokolls durch den Systemvertreter gilt das K&S-Verfahren als beendet. Die DPG erhält unverzüglich eine Abschrift des Protokolls.
- 3.7 Bei Säumnis einer Partei stellt der Systemvertreter auf Verlangen sämtlicher nicht säumiger Parteien im Sinne von Ziffer 3.1 schriftlich den Abschluss der Stufe 2 des K&S-Systems fest. Als Säumnis einer Partei gilt:
- (a) wenn eine Partei im Sinne von Ziffer 3.1 trotz fristgerechter Einladung im Sinne von Ziffer 3.1 einem angesetzten Schlichtungsverhandlungstermin fern bleibt, ohne den Schlichtungsverhandlungstermin spätestens 2 Arbeitstage (Montag bis Freitag) vorher abgesagt und einen Ersatztermin, der innerhalb der nächsten 2 Wochen liegt, vorgeschlagen zu haben; oder
 - (b) wenn durch rechtzeitige Absage einer Partei im Sinne lit. a) 2 von der DPG fristgemäß im Sinne von 3.1 angesetzte Schlichtungsverhandlungstermine gescheitert sind; oder
 - (c) wenn die Einladung zum Schlichtungsverhandlungstermin gemäß Ziffer 3.1 nicht zugestellt werden konnte.
- 3.8 Im Falle der Säumnis einer Partei nach Ziffer 3.7 (a) trägt die säumige Partei die durch ihre Säumnis entstandenen Kosten der anderen Parteien und der DPG (Kosten des Systemvertreters, Reisekosten der Parteien, Anwaltskosten der Parteien und der DPG), es sei denn, die säumige Partei weist gegenüber der DPG nach, dass die nicht rechtzeitige Absage unverschuldet war. Satz 1 gilt entsprechend im Falle der Ziffer 3.7 (b) für die durch die Absage des zweiten Schlichtungsverhandlungstermins entstandenen Kosten.

4. 3. Stufe: Schiedsgutachten

- 4.1 Jede an den Schlichtungsverhandlungen nach Stufe 2 beteiligte Partei kann, allein oder zusammen mit anderen Parteien, zur Unterstützung der Schlichtungsverhandlungen oder nach deren Abbruch ein Schiedsgutachten in Auftrag geben. Die Erstellung des Schiedsgutachtens soll im Regelfall nicht länger als 4 Wochen in Anspruch nehmen. Die DPG wählt zur Begutachtung potenzieller Funktionsstörungen unabhängige und überparteiliche Schiedsgutachter aus. Die Liste der Schiedsgutachter wird auf Anfrage nach Abschluss der Stufe 2 des K&S-Verfahrens übermittelt.
- 4.2 Ein Schiedsgutachten der Stufe 3 des K&S-Systems dient der Sachverhaltsfeststellung sowie der Ermittlung der Ursachen und etwaigen Verantwortlichkeiten für die eingetretene Funktionsstörung. Die Kosten des Schiedsgutachtens tragen der bzw. die Auftraggeber gesamtschuldnerisch.
- 4.3 Das Schiedsgutachten wird der DPG unverzüglich nach Erstellung übersandt. Die DPG darf die Ergebnisse des Schiedsgutachtens ihrerseits als Sachverhaltsfeststellung für ein außergerichtliches oder gerichtliches Vorgehen gegen K&S-Teilnehmer verwenden. Die DPG oder die zuständigen Zertifizierungsstellen dürfen die Ergebnisse zudem im



Rahmen der Zertifizierungsverfahren verwenden. Außer in den genannten Fällen ist die DPG nicht berechtigt, das Schiedsgutachten an Dritte weiterzugeben.

5. 4. Stufe: Beschwerdeausschuss

- 5.1 Die DPG bestellt einen Beschwerdeausschuss. Der Beschwerdeausschuss hat 3 Mitglieder sowie 2 Ersatzmitglieder. Für ein K&S-Verfahren bestimmt die DPG mindestens 3 Personen, davon einen Vorsitzenden. Der Vorsitzende muss die Befähigung zum Richteramt besitzen. Der Beschwerdeausschuss soll auf der Basis eines transparenten K&S-Verfahrens eine Schlichtungsempfehlung für die beteiligten Parteien abgeben. Er kann dabei auf die Schiedsgutachten gem. Ziffer 4 Bezug nehmen; es steht ihm jedoch frei, weitere Sachverhaltsaufklärung und Ursachenermittlung zu betreiben. Die Mitglieder des Beschwerdeausschusses sind unparteilich und unabhängig. Ein Mitarbeiter oder Organ einer der Parteien kann nicht im Sinne von Satz 3 als Schlichter benannt werden. Die Mitglieder des Beschwerdeausschusses sind entsprechend Ziffer 3.5 zur Vertraulichkeit verpflichtet. Die Parteien verpflichten sich, ein Mitglied des Beschwerdeausschusses in einem nachfolgenden Gerichtsverfahren nicht als Zeugen für Tatsachen zu benennen, die ihm während des K&S-Verfahrens offenbart wurden. Die Liste der Mitglieder des Beschwerdeausschusses wird auf Anfrage nach Abschluss der Stufe 2 des K&S-Verfahrens übermittelt.
- 5.2 Der Beschwerdeausschuss kann sich bei Bedarf eine allgemeine Schlichtungsordnung geben. Diese sowie etwaige Änderungen der Schlichtungsordnung bedürfen der vorherigen Zustimmung des Beirats der DPG.
- 5.3 Führen die Schlichtungsverhandlungen sowie die Einholung eines Schiedsgutachtens nicht zu einer Einigung zwischen den am K&S-System der Stufe 4 beteiligten Parteien, kann auf Antrag einer Partei der Beschwerdeausschuss einberufen werden. Das Recht nach Ziffer 1.3 bleibt unberührt. Die Partei, die den Beschwerdeausschuss einberufen will, hat dies der DPG und den jeweils anderen Parteien durch eingeschriebenen Brief mitzuteilen und die anderen Parteien gleichzeitig aufzufordern, innerhalb einer Frist von 2 Wochen nach Zugang des Briefes schriftlich sowohl gegenüber der DPG als auch ihr gegenüber der Einschaltung des Beschwerdeausschusses zuzustimmen. Das Nähere regelt die Schlichtungsordnung.
- 5.4 Der Beschwerdeausschuss gibt auf Grundlage des mündlichen und / oder schriftlichen Vortrages der Parteien und etwaiger Schiedsgutachten eine schriftliche Empfehlung ab. Die Empfehlung des Beschwerdeausschusses kann Grundlage einer Vereinbarung der Parteien zur einvernehmlichen Beilegung der Streitigkeit werden. Die Tatsachenfeststellungen können von der DPG bei der Durchsetzung ihrer vertraglichen Rechte gegenüber den Beteiligten zugrunde gelegt werden. Der Beschwerdeausschuss kann den formell beteiligten Parteien zur Abgabe von Erklärungen Fristen setzen. Das K&S-Verfahren der Stufe 4 ist mit Abgabe der Empfehlung des Beschwerdeausschusses abgeschlossen.
- 5.5 Die Mitglieder des Beschwerdeausschusses erhalten für ihre Tätigkeit im förmlichen Beschwerdeausschussverfahren ein Honorar. Ihre Honorare richten sich nach der Kostentabelle in der Anlage zur Schlichtungsordnung der Deutschen Institution für Schiedsgerichtsbarkeit (DIS). Das Honorar dient als Ausgleich für die von den Gremienmitgliedern für ihre Schlichtungstätigkeit aufgewandte Arbeitszeit. Reisezeit gilt als Arbeitszeit. Sie wird mit dem halben Stundensatz vergütet. Im Übrigen haben die Mitglieder des Beschwerdeausschusses Anspruch auf Erstattung ihrer durch ihre Tätigkeit im Beschwerdeausschuss entstehenden Auslagen. Die Mitglieder des Beschwerdeausschusses werden den Parteien gemeinsam mit ihrer Kostenrechnung eine detaillierte Aufstellung über die angefallene Arbeitszeit übergeben. Die Aufstellung gilt als



anerkannt, wenn die Parteien sie nicht innerhalb von 2 Wochen nach Zugang schriftlich beanstanden.

- 5.6 Die Mitglieder des Beschwerdeausschusses sind berechtigt, den Beginn oder die Fortsetzung ihrer Tätigkeit von der Zahlung eines Vorschusses in Höhe des gesamten Honorars und der zu erwartenden Auslagen abhängig zu machen.
- 5.7 Mit der Einleitung des förmlichen Beschwerdeausschussverfahrens ist an die DPG eine Bearbeitungspauschale von 1.000 Euro zu entrichten.
- 5.8 Die an dem förmlichen Beschwerdeausschussverfahren beteiligten Parteien tragen das Honorar der Mitglieder des Beschwerdeausschusses und deren Auslagen sowie die Bearbeitungspauschale zu gleichen Teilen und haften dafür als Gesamtschuldner. Im Übrigen tragen die Parteien ihre Kosten selbst.
- 5.9 Ein späterer Kostenausgleich unter den Parteien aufgrund gerichtlicher Entscheidung oder vertraglicher Vereinbarung wird durch diese Vereinbarung nicht ausgeschlossen. Es gilt als vereinbart, dass die für eine Partei mit der Durchführung dieses Verfahrens verbundenen Kosten notwendig im Sinne der Prozessvorbereitung nach § 91 ZPO sind, sofern über den Streit nach Scheitern des förmlichen Beschwerdeausschussverfahrens eine Zivilstreitigkeit anhängig wird. Dies erfasst auch etwaige Anwaltskosten.