

## Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen

Das Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen besteht mittlerweile fünf Jahre. Mit der Einrichtung des Verfahrens im April 2002 ist eine Möglichkeit für die Kunden der Bausparkassen geschaffen worden, Meinungsverschiedenheiten zwischen ihnen und den Bausparkassen außergerichtlich und weitgehend kostenfrei beizulegen. Dass das Verfahren einen hohen Bekanntheitsgrad aufweist und auf breite Akzeptanz unter den Bausparern stößt, belegt die Anzahl der bearbeiteten Anfragen und Beschwerden: So sind seit April 2002 mehr als 4000 Anfragen und Beschwerden bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangen. Davon entfielen 321 Beschwerden auf das Jahr 2002, 304 auf das Jahr 2003, insgesamt 2.231 auf das Jahr 2004, 549 auf das Jahr 2005, 415 auf das Jahr 2006 und bislang 167 auf das Jahr 2007 (Stand 30.04.2007).

Erfreulich ist, dass sich eine Vielzahl der Beschwerden bereits im Vorfeld einer Entscheidung durch die Ombudsleute erledigt. So bedurfte es in der Vergangenheit etwa in einem Drittel der Fälle keiner Entscheidung durch die Ombudsleute, da die Bausparkassen der Beschwerde abgeholfen oder den Beschwerdeführern einen Vergleich zur gütlichen Beilegung angeboten haben. Hierdurch wird deutlich, dass das Verfahren nicht nur von den Bausparern angenommen wird, sondern auch die Bausparkassen eine hohe Bereitschaft zeigen, den Anliegen ihrer Kunden schnell und unbürokratisch gerecht zu werden.