

## Das Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen

Das Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen hat sich im siebten Jahr seines Bestehens als Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Bausparkassen und ihren Kunden weiter bewährt.

Im Berichtszeitraum konnten alle 644 gegen Mitglieder des Verbandes gerichteten Verfahren aus dem Jahr 2007 und über 4/5 der 675 Verfahren aus dem Jahr 2008 abgeschlossen werden.

Zum Ausgang der im Jahr 2007 bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangenen und vollumfänglich abgeschlossenen Beschwerden ist folgendes anzumerken:

Von den 644 Beschwerden konnten 149 bereits im Vorfeld erledigt werden. Wie bereits in den Vorjahren zeigte sich hier die Bereitschaft der Bausparkassen, ihren Kunden in einer Vielzahl von Fällen entgegen zu kommen. So halfen die Bausparkassen 100 Beschwerden gänzlich ab und erzielten in weiteren 38 Fällen eine vergleichsweise Einigung. In 11 Fällen nahmen die Kunden aus unterschiedlichen Gründen von einer weiteren Verfolgung ihres Anliegens Abstand, so dass auch diese Beschwerden keiner Vorlage mehr bei den Ombudsleuten bedurften.

Von den 495 den Ombudsleuten vorgelegten und durch Schlichtungsspruch entschiedenen Beschwerden waren 57 unzulässig. In diesen Fällen konnte das Verfahren nicht stattfinden, weil etwa der Beschwerdegegenstand bereits vor Gericht anhängig war, die Klärung des Sachverhalts einer Beweisaufnahme durch Zeugen- oder Parteivernehmung bedurfte, der Anspruch bereits verjährt war und sich die Bausparkasse auf den Eintritt der Verjährung berufen hatte oder der Schlichtungsspruch eine Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedenen Grundsatzfrage erforderte.

Von den verbleibenden 438 zulässigen Beschwerden des Jahres 2007 gingen 344 zugunsten der Bausparkasse und 60 zugunsten der Beschwerdeführer aus. In 34 Fällen wurde den Parteien ein Vergleichsvorschlag durch die Ombudsleute unterbreitet.

Zum Inhalt der im Jahr 2008 eingegangenen Beschwerden ist auszuführen, dass die von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen angestoßene Diskussion über die Rechtmäßigkeit der Abschlussgebühr bei Bausparverträgen nur einen relativ geringen Niederschlag im Ombudsverfahren gefunden hat. Ein Grund hierfür dürfte der von der ganz überwiegenden Anzahl der Bausparkassen gegenüber den Kunden erklärte Verzicht auf die Einrede der Verjährung gewesen sein. Für diese hat somit kein Anlass mehr bestanden, das Ombudsverfahren in Anspruch zu nehmen.

Gleichwohl entfielen 20 Prozent der Beschwerden auf Unstimmigkeiten im Zusammenhang mit Gebühren. 18 Prozent betrafen Regelungen im Darlehensvertrag. In 11 Prozent der Fälle machten Kunden eine unzureichende Beratung geltend. In 6 Prozent gab die Höhe der Bausparsumme Anlass zur Eingabe. In 5 Prozent der Fälle stand die Nichtannahme von Sparbeiträgen, insbesondere Sonderzahlungen, zur Diskussion. In 2 Prozent der Fälle baten Kunden um eine Überprüfung von Vorfälligkeitsentgelten. 38 Prozent der Fälle konnten keiner der vorgenannten Kategorien zugeordnet werden.

Im Unterschied zu anderen Ombudsverfahren hat sich die Finanzkrise bei den privaten Bausparkassen 2009 nicht bemerkbar gemacht. Die Zahl der Eingaben bewegt sich in den ersten fünf Monaten auf Vorjahresniveau.