

Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen

Das Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen dient der außergerichtlichen Beilegung von rechtlichen Meinungsverschiedenheiten. Sollte es zu einer Streitigkeit mit einer privaten Bausparkasse kommen, besteht für den Kunden die Möglichkeit, Beschwerde bei der Kundenbeschwerdestelle des Verbandes einzureichen und eine Entscheidung durch die Ombudsleute herbeizuführen. Auf diese Weise kann oftmals ein teurer und langwieriger Rechtsstreit vermieden werden.

Im Berichtszeitraum konnten alle 686 im Jahr 2008 eingegangenen und bereits 75 Prozent der 557 im Jahr 2009 eingegangenen Beschwerden abgeschlossen werden. Betrachtet man den Ausgang der im Jahr 2008 eingereichten Verfahren ist zunächst festzustellen, dass sich neun Beschwerden gegen Landesbausparkassen richteten und somit nicht der Zuständigkeit der Ombudsleute der privaten Bausparkassen unterfielen.

Von den 677 gegen Mitglieder des Verbandes gerichteten Beschwerden konnten 207 Beschwerden bereits im Vorfeld einer Entscheidung durch die Ombudsleute erledigt werden. Hier zeigte sich erneut die Bereitschaft der Bausparkassen, ihren Kunden bei Unstimmigkeiten entgegen zu kommen. So halfen sie in 141 Fällen den Beschwerden gänzlich ab und verständigten sich in weiteren 43 Fällen auf einen Kompromiss mit den Beschwerdeführern. In den

übrigen 23 Fällen nahmen die Beschwerdeführer von einer weiteren Verfolgung ihres Begehrens Abstand.

Von den 470 den Ombudsleuten vorgelegten und durch Schlichtungsspruch entschiedenen Beschwerden waren 70 unzulässig, da verschiedene Verfahrenshindernisse einer Entscheidung im Ombudsverfahren entgegenstanden. So konnte das Verfahren beispielsweise dann nicht stattfinden, wenn die Klärung des Sachverhaltes eine Beweisaufnahme durch Zeugen- oder Parteivernehmung erforderte, die im Verfahren aber nicht vorgesehen ist. Weiterhin schied die Durchführung des Verfahrens aus, wenn der geltend gemachte Anspruch bereits verjährt war und sich die Bausparkasse auf den Eintritt der Verjährung berief. Schließlich konnte auch dann keine Entscheidung durch die Ombudsleute getroffen werden, wenn der Schlichtungsspruch die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erforderte.

Von den verbleibenden 400 zulässigen Beschwerden gingen 323 zugunsten der Bausparkasse und 55 zugunsten der Beschwerdeführer aus. In 22 Fällen wurde den Parteien ein Vergleichsvorschlag durch die Ombudsleute unterbreitet, der in der Regel auf beidseitige Zustimmung stieß.

Bei den insgesamt 557 im Jahr 2009 bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangenen Beschwerden zeichnete sich hinsichtlich des Ausgangs dieser Verfahren ein ähnliches Bild ab: So wurden bislang 140 der insgesamt 547 gegen private Bausparkassen gerichteten Beschwerden im Vorfeld erledigt. 70 der

durch Schlichtungsspruch entschiedenen Beschwerden waren unzulässig. 158 gingen zugunsten der Bausparkasse und 15 zugunsten der Beschwerdeführer aus. In 22 Fällen erfolgte ein Vergleichsvorschlag. Die verbleibenden Beschwerden liegen den Ombudsleuten zur Entscheidung vor oder sind zum Teil noch nicht entscheidungsreif.

Zum Inhalt der im Jahr 2009 eingegangenen Beschwerden ist auszuführen, dass sich im Vergleich zum Vorjahresbericht keine relevanten Veränderungen ergeben haben. So entfiel ein Großteil der Beschwerden (23 Prozent) auf die vertragliche Verpflichtung, das Vorfinanzierungsdarlehen mit dem zur Tilgung dienenden Bausparvertrag abzulösen. Auch spielten Beschwerden im Zusammenhang mit Gebühren und Entgelten weiterhin eine wichtige Rolle im Ombudsverfahren (22 Prozent). Am häufigsten wurde hier die Erhebung einer Gebühr für die Beleihungswertermittlung gerügt. In 16 Prozent der Fälle machten Kunden eine unzureichende Beratung geltend. In fünf Prozent gab die Höhe der Bausparsumme Anlass zur Beschwerde. In weiteren fünf Prozent baten die Kunden um eine Überprüfung von Vorfälligkeitsentgelten. In zwei Prozent der Fälle ging es um die Annahme von Sparbeiträgen. Schließlich konnten 27 Prozent keiner der vorgenannten Kategorien zugeordnet werden.

Auch im Jahr 2010 wird die Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitbeilegung von den Kunden der Bausparkasse genutzt. So gingen bis zum Mai 2010 200 Beschwerden bei der Kundenbeschwerdestelle ein, wobei sich 195 Beschwerden gegen private Bausparkassen richteten.