

## Das Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen

Das Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen feiert im Jahr 2012 sein 10-jähriges Bestehen. Das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von rechtlichen Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Bausparkassen und ihren Kunden hat sich außerordentlich bewährt. Langwierige und kostenintensive Auseinandersetzungen vor Gericht konnten vielfach vermieden werden.

Betrachtet man den Ausgang der im Jahr 2010 eingereichten Verfahren, ist festzustellen, dass 147 der insgesamt 502 gegen private Bausparkassen gerichteten Beschwerden im Vorfeld erledigt werden konnten, so dass es in diesen Fällen keiner Einschaltung der Ombudsleute bedurfte. 355 Beschwerden wurden durch Schlichtungsspruch entschieden. Hiervon waren 51 unzulässig, 187 gingen zugunsten der betroffenen Bausparkasse und 70 zugunsten der Beschwerdeführer aus. In 47 Fällen schlugen die Ombudsleute einen Vergleich vor.

Auch im Jahr 2011 ist das Ombudsverfahren rege genutzt worden. Insgesamt wurden 729 Beschwerden bei der Kundenbeschwerdestelle eingereicht, wovon sich 11 Beschwerden gegen Landesbausparkassen richteten und somit nicht in die Zuständigkeit der Ombudsleute der privaten Bausparkassen fielen.

Betrachtet man die Gründe, die zur Einreichung einer Beschwerde geführt haben, ist festzustellen, dass sich ein Großteil der Beschwerden gegen die von einzelnen Bausparkassen ausgesprochenen Kündigungen von voll- bzw. übersparten Bausparverträgen richteten. Hierzu hatten die Ombudsleute der privaten Bausparkassen bereits im Jahr 2008 entschieden, dass eine Bausparkasse grundsätzlich berechtigt ist, einen voll- bzw. übersparten Bausparvertrag nach § 488 Abs. 3 BGB zu kündigen. Nach Auffassung der Ombudsleute kommt eine Kündigung nur dann nicht in Betracht, solange dem Kunden noch ein Anspruch auf Gewährung des Bauspardarlehens zusteht. Wird durch die Sparleistungen des Kunden oder die Gutschrift von Zinsen die Bausparsumme erreicht, scheidet von diesem Zeitpunkt an die Gewährung des Bauspardarlehens in der Regel aus. Damit endet nach ständiger Entscheidungspraxis der Ombudsleute auch der Ausschluss des gesetzlichen Rechts der Bausparkasse, das von dem Kunden in der Sparphase gewährte Darlehen nach § 488 BGB zu kündigen. Diese Spruchpraxis der Ombudsleute ist zwischenzeitlich auch von verschiedenen Gerichten bestätigt worden.

Ein weiterer Teil der Beschwerden befasste sich mit im Zusammenhang einer Kündigung des vollbesparten Vertrages stehenden Rechtsfragen.

Insgesamt entfielen damit auf die Kategorie der so genannten „sonstigen Beschwerden“, zu denen alle Beschwerden gezählt werden, die sich keiner anderen Kategorie zuordnen lassen, 46 Prozent.

23 Prozent der Beschwerden hatten eine unzureichende Beratung zum Gegenstand. Hier haben die Beschwerdeführer geltend gemacht, beim Abschluss von Bausparverträgen, aber auch bei umfassenden Finanzierungsstrukturen nicht hinreichend beraten worden zu sein. Vereinzelt wurden auch Beratungen bemängelt, bei denen zur Auflösung eines länger bestehenden Vertrages in Verbindung mit dem Abschluss eines Neuvertrages geraten wurde.

12 Prozent der Beschwerden standen im unmittelbaren Zusammenhang mit einem Darlehensvertrag. Hier wurde häufig die vertraglich bestehende und in der Rechtsprechung anerkannte Verpflichtung, das Vorfinanzierungsdarlehen mit einem zur Tilgung vorgesehenen Bausparvertrag abzulösen, und die sich daraus ergebenden Rechtsfolgen gerügt.

Auf Gebührenstreitigkeiten entfielen 9 Prozent der Beschwerden. In 4 Prozent der Beschwerden baten die Beschwerdeführer um Überprüfung einer in Rechnung gestellten Vorfälligkeitsentschädigung, zum Teil dem Grunde nach, zum überwiegenden Teil aber der Höhe nach. Eine unangemessene bzw. überhöhte Bausparsumme wurde in 3 Prozent der Fälle als Anlass zur Beschwerde genommen. Schließlich wurde in weiteren 3 Prozent der Beschwerden noch die (Nicht-)Annahme von Regelsparbeiträgen oder Sonderzahlungen thematisiert.

Zum Ausgang der Fälle aus dem Jahr 2011 ist anzumerken, dass per 30. April 2012 171 Verfahren ohne Einschaltung der Ombudsleute abgeschlossen werden konnten, da die Bausparkassen dem Begehren der Beschwerdeführer nachkamen, sich auf einen Vergleich einigten oder die Beschwerdeführer von einer weiteren Verfolgung ihres Anliegens Abstand nahmen. 62 Beschwerden wurden durch Schlichtungsspruch als unzulässig abgewiesen, 298 gingen zu Gunsten der Bausparkasse und 104 zu Gunsten des Beschwerdeführers aus. In 20 Fällen unterbreiteten die Ombudsleute einen Vergleichsvorschlag. Damit sind bereits über 90 Prozent der auf das Jahr 2011 entfallenden Beschwerden abgeschlossen. Die übrigen noch offenen Fälle liegen den Ombudsleuten weitgehend zur Entscheidung vor, so dass mit einem Abschluss aller Verfahren noch im zweiten Quartal 2012 zu rechnen ist.

Auch im Jahr 2012 erfreut sich das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Bausparkassen und ihren Kunden weiterhin großer Beliebtheit. So gingen bis zum 30. April 2012 rund 270 neue Fälle bei der Kundenbeschwerdestelle ein.