

Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen

Gerade bei langfristigen Verträgen, wie sie üblicherweise zwischen Bausparkassen und ihren Kunden bestehen, ist es nicht ausgeschlossen, dass Meinungsverschiedenheiten im Laufe der Vertragsbeziehung auftreten. Sollten diese nicht unmittelbar zwischen der Bausparkasse und ihrem Kunden geklärt werden können, steht dem Kunden seit April 2002 das Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen zur Verfügung. Dieses Verfahren ermöglicht es, Meinungsverschiedenheiten durch Einschaltung der Ombudsleute außergerichtlich und für den Kunden weitgehend kostenfrei beizulegen.

Im Jahr 2012 konnten alle im Vorjahr eingereichten Beschwerden abgeschlossen werden. Dabei gestaltete sich der Ausgang der im Jahr 2011 eingereichten Verfahren wie folgt: Von den insgesamt 718 gegen private Bausparkassen gerichteten Beschwerden konnten 182 im Vorfeld erledigt werden, so dass es in diesen Fällen keiner Einschaltung der Ombudsleute bedurfte. 536 Beschwerden wurden durch Schlichtungsspruch entschieden. Hiervon waren 79 unzulässig, 324 gingen zugunsten der betroffenen Bausparkasse und 111 zugunsten der Beschwerdeführer aus. In 22 Fällen schlugen die Ombudsleute einen Vergleich vor.

Mit insgesamt 763 im Jahr 2012 eingereichten Beschwerden ist das Beschwerdeaufkommen gegenüber dem Vorjahr leicht angestiegen. Von diesen Beschwerden richteten sich zwei gegen Landesbausparkassen und unterfielen somit nicht der Zuständigkeit der Ombudsleute der privaten Bausparkassen.

Die Gründe, die im Jahr 2012 zur Einreichung einer Beschwerde geführt haben, waren dabei im Wesentlichen dieselben wie im Vorjahr. So richtete sich ein Großteil der Beschwerden gegen die Kündigung von voll- bzw. übersparten Bausparverträgen. Hier 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. Diese Spruchpraxis der Ombudsleute ist zwischenzeitlich vielfach gerichtlich bestätigt worden.

Ein weiterer Teil der Beschwerden befasste sich darüber hinaus auch mit den im unmittelbaren Zusammenhang mit der Kündigung von voll- bzw. übersparten Bausparverträgen stehenden Rechtsfragen, wie beispielsweise die Frage, ob bei einer Kündigung aufgrund von Vollbesparung die Bonuszinsen zu gewähren sind, die Abschlussgebühr zu erstatten ist oder bei Vollbesparung Vertragsänderungen oder Vergünstigungen versagt werden können. Insgesamt entfielen auf diese Kategorie damit rund 39 Prozent der Beschwerden.

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

Weitere 18 Prozent der Beschwerden standen im Zusammenhang mit einem Darlehensvertrag. Dabei wurden häufig die vertraglich bestehende Verpflichtung, das abgeschlossene Vorfinanzierungsdarlehen mit dem zur Tilgung dienenden Bausparvertrag abzulösen, und die sich daraus ergebenden Rechtsfolgen gerügt.

Auf Gebührenstreitigkeiten entfielen insgesamt 12 Prozent der Beschwerden. Auffällig ist hier, dass die oftmals nicht immer klar differenzierende Berichterstattung in der Presse über unzulässige Gebührentatbestände vereinzelt zur begrifflichen Verwechslung bei den Beschwerdeführern führt. So wird etwa die von einzelnen Oberlandesgerichten verworfene Bearbeitungsgebühr bei Verbraucherdarlehen von den Beschwerdeführern mit der Abschlussgebühr bei Bausparverträgen gleichgesetzt. Die Abschlussgebühr bei Bausparverträgen ist aber durch den Bundesgerichtshof mit Urteil vom 7. Dezember 2010 (Az. XI ZR 3/10) als zulässig erachtet worden.

In jeweils vier Prozent der Beschwerden beanstandeten die Beschwerdeführer eine in Rechnung gestellte Vorfälligkeitsentschädigung oder die Höhe der Bausparsumme.

Schließlich wurde bei einem Prozent der Beschwerden noch die (Nicht-)Annahme von Regelsparbeiträgen oder Sonderzahlungen thematisiert.

Im Hinblick auf den Ausgang der Fälle aus dem Jahr 2012 ist anzuführen, dass per 30. April 2013 144 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.

Von den bislang 492 durch Schlichtungsspruch entschiedenen Beschwerden waren 101 unzulässig, da Verfahrenshindernisse einer Entscheidung im Ombudsverfahren entgegenstanden. So konnten die Ombudsleute beispielsweise dann nicht über eine Beschwerde entscheiden, wenn der Schlichtungsspruch die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erforderte. Vom Vorliegen einer Grundsatzfrage gehen die Ombudsleute beispielsweise bei der Frage aus, ob die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 7. Juni 2011, BGHZ 190, 66 ff., nach der Banken nicht berechtigt sind, für die Führung von Darlehenskonten Ge-

bühren zu erheben, auch auf Bausparverträge in der Darlehensphase anzuwenden ist. Auch die Frage, ob die zu am Kapitalmarkt refinanzierten Bankdarlehen ergangene Rechtsprechung zu Bearbeitungsgebühren auf die aus Kollektivmitteln stammenden Bauspardarlehen Anwendung findet, wird von den Ombudsleuten als Grundsatzfrage angesehen. Häufig hat daneben auch die zwischenzeitlich eingetretene Verjährung der Ansprüche der Beschwerdeführer der Durchführung des Schlichtungsverfahrens entgegengestanden.

Von den 391 zulässigen und durch Schlichtungspruch entschiedenen Beschwerden gingen 289 zugunsten der Bausparkasse und 85 zugunsten der Beschwerdeführer aus. In 17 Fällen unterbreiteten die Ombudsleute einen Vergleichsvorschlag.

Damit sind per 30. April 2013 rund 85 Prozent der auf das Jahr 2012 entfallenden Beschwerden abgeschlossen. Die verbleibenden 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 2013 wird das Ombudsverfahren weiterhin rege in Anspruch genommen. So gingen bis zum 30. April 2013 285 neue Fälle bei der Kundenbeschwerdestelle ein.

Wesentliche Auswirkungen auf das Ombudsverfahren der privaten Bauspar-kassen werden die im November 2011 durch die Europäische Kommission vorgelegten und im Frühjahr 2013 vom Europäischen Parlament und Rat be-stätigten Vorschläge über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten haben. So hatte die Europäische Kommission sowohl einen Vor-schlag für eine Richtlinie über Formen der alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten sowie einen Vorschlag für eine Verordnung über die Online-Beilegung dieser Streitigkeiten vorgelegt. Mit beiden Rechtsakten möchte die Kommission einen allgemeinen EU-weiten Zugang zu hochwertigen alternativen Streitbelegungsverfahren schaffen.

Nach der noch ausstehenden Veröffentlichung der beiden Vorschläge im Amts-blatt der Europäischen Union, mit der im Juni 2013 zu rechnen ist, ist der deutsche Gesetzgeber gefordert, entsprechende Vorschläge zur Umsetzung der Richtlinie innerhalb von 24 Monaten in das nationale Recht vorzulegen. Bereits jetzt ist davon auszugehen, dass durch die Neuregelungen eine Ände-rung der Verfahrensordnung für das Ombudsverfahren der privaten Bauspar-kassen erforderlich wird.