

**Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Bausparen
des Verbandes der Privaten Bausparkassen e. V.**

für das Jahr 2016¹

Angaben nach § 4 Abs. 1 der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBInfoV) unter Berücksichtigung der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV)

1. Statistische Angaben

a) Anzahl der im Jahr 2016 eingegangenen Beschwerden: 1221

Betroffene Sachgebiete – untergliedert nach Bausparvertrag und Darlehensvertrag

Bausparvertrag:

Abschlussgebühr (Erhebung und Erstattung):	18
Bausparsumme (insbesondere überhöhte Bausparsumme):	12
Beratung (in Bezug auf Abschluss, Tarifwechsel etc.):	61
Gebühren (Erhebung von Gebühren, Entgelten, Auslagen etc.):	22
Kündigung (nach § 488 Abs. 3 BGB und § 489 Abs. 1 Nr. 2 BGB):	572
Sparbeiträge (Annahme von Regelsparbeiträgen und Sonderzahlungen):	40
Vertragsänderungen (Erhöhung der Bausparsumme, Vertragsübertragungen etc.):	20
Verzinsung/Gewährung sonstiger tarifliche Vergünstigungen (z. B. Bonuszins):	131
Sonstiges (Gewährung von staatlichen Förderungen etc.):	64
Summe:	940

Darlehensvertrag:

Beratung (in Bezug auf Erstfinanzierung / Umfinanzierung etc.):	19
Darlehensgewährung (vor allem Ablehnung des Darlehensantrags):	14
Darlehensrückzahlung (insbesondere Ablösung von Vorfinanzierungsdarlehen):	73
Gebühren (Erhebung der Darlehensgebühr, Beleihungswertermittlungsgebühr, etc.):	83
Sicherheiten (Austausch, Freigabe, Erteilung der Löschungsbewilligung etc.):	12
Verzinsung (Darlehenszins):	3
Verzug (Zahlungsschwierigkeiten, Kündigung, Zwangsvollstreckung, etc.):	7
Vorfälligkeitsentschädigung (auch Nichtabnahmeentschädigung):	29
Sonstiges (z. B. Sondertilgungen, Vertragsänderungen, SCHUFA, etc.):	41
Summe:	281

Summe gesamt: 1221

¹ Da dieser Tätigkeitsbericht nach § 20 Satz 2 der Finanzschlichtungsstellenverordnung bereits bis zum 1. Februar 2017 auf der Website der Schlichtungsstelle zu veröffentlichen ist, kann dieser noch keinen vollständigen Überblick über das Berichtsjahr geben. Er gibt daher den Stand vom 31. Januar 2017 wieder.

b) Anteil der nach § 2 der Ombudsmann-Verfahrensordnung abgelehnten Verfahren²:

Bezogen auf die 1221 eingereichten Beschwerden konnte das Verfahren in 240 Fällen, d. h. in 19,7 %, nicht stattfinden, da der Durchführung des Verfahrens einer der in § 2 Abs. 2 der Verfahrensordnung genannten Gründe entgegenstand³.

Am häufigsten kam dabei der in § 2 Abs. 2 d) der Verfahrensordnung genannte Ablehnungsgrund zum Tragen, wonach das Schlichtungsverfahren nicht stattfindet, wenn der Schlichtungsanspruch die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erfordert. Dies war im Jahr 2016 u. a. bei folgenden Sachverhalten der Fall:

- Kündigung eines Bausparvertrages zehn Jahre nach dem erstmaligen Eintritt der Zuteilungsreife nach § 489 Abs. 1 Nr. 2 BGB,
- Erhebung einer Beleihungswertermittlungsgebühr, von Wertermittlungskosten oder Objektschätzkosten,
- Erhebung von Kontogebühren bei Bausparverträgen,
- Erhebung einer Darlehensgebühr bei Bausparverträgen.

Im Hinblick auf den zuletzt genannten Sachverhalt hat der Bundesgerichtshof mit Urteil vom 8. November 2016 (XI ZR 552/15) entschieden, dass eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltene Bestimmung über die Erhebung einer Darlehensgebühr in Bausparverträgen zwischen Verbrauchern und Unternehmern unwirksam ist. Mit Bekanntwerden des Termins zur mündlichen Verhandlung durch den BGH wurde von diesem Ablehnungsgrund keinen Gebrauch mehr gemacht, da eine Entscheidung durch den BGH über diese Grundsatzfrage absehbar war. Nachdem am 8. November 2016 die Entscheidung ergangen ist, entscheiden die Ombudsleute bei Bedarf wieder über diesen Sachverhalt.

Darüber hinaus haben die Ombudsleute in einer Reihe von Fällen nicht in der Sache entschieden, wenn der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmanns bereits verjährt war und sich die Bausparkasse auf den Eintritt der Verjährung berufen hat (§ 2 Abs. 2 c) der Verfahrensordnung).

Von untergeordneter Bedeutung waren hingegen die in § 2 Abs. 2 a) und § 2 Abs. 2 e) der Verfahrensordnung genannten Ablehnungsgründe. So findet das Verfahren auch dann nicht statt, wenn der Beschwerdegegenstand bereits vor Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war, von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird oder wenn in der gleichen Angelegenheit bereits ein Schlichtungsverfahren in Anspruch genommen, die Streitigkeit durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt oder ein Antrag auf Prozesskostenhilfe wegen offensichtlicher Unbegründetheit des Begehrens abgewiesen worden ist (§ 2 Abs. 2 a) der Verfahrensordnung) oder die Klärung des Sachverhalts eine Beweisaufnahme erfordert (§ 2 Abs. 2 e) der Verfahrensordnung).

² Da für alle bis zum 31. Dezember 2016 bei der Schlichtungsstelle eingegangene Vorgänge die Ombudsmann-Verfahrensordnung für die außergerichtliche Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Bausparkassen und ihren Kunden vom 18. Mai 2001 maßgeblich ist, kann in diesem Tätigkeitsbericht nur über die in dieser Verfahrensordnung enthaltenen Ablehnungsgründe und die Häufigkeit ihres Auftretens Bericht erstattet werden.

³ Eine Angabe, in wie vielen Fällen welcher Ablehnungsgrund zum Tragen kam, wird ab dem Tätigkeitsbericht für das Jahr 2017 erfolgen.

Gar nicht zur Anwendung gelangt ist § 2 Abs. 2 b) der Verfahrensordnung, wonach die Durchführung des Verfahrens ausgeschlossen ist, wenn von dem Beschwerdeführer Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet worden ist oder während des Schlichtungsverfahrens erstattet wird.

c) Anteil der nach § 21 Abs. 2 VSBG ergebnislos gebliebenen Verfahren⁴ bzw. bisheriger Ausgang der Verfahren

Von den 1221 erfassten Beschwerden sind zum 31. Januar 2017 insgesamt 621 Vorgänge abgeschlossen, d. h. 51 % der Verfahren.

Diese auf den ersten Blick relativ niedrige Quote lässt sich zunächst dadurch erklären, dass das Jahr 2016 noch durch die Abarbeitung der im Jahr 2014 insgesamt 8.028 und im Jahr 2015 insgesamt 4.232 eingegangenen Beschwerden bestimmt war.

Zurückzuführen war dieser regelrechte Ansturm auf die Schlichtungsstelle auf die Urteile des Bundesgerichtshofs vom 28. Oktober 2014 (Az. XI ZR 348/13 und XI ZR 17/14) zur Verjährung von Rückforderungsansprüchen von unwirksamen Bearbeitungsentgelten.

Diesen Urteilen waren zwei Urteile vom 13. Mai 2014 (Az. XI ZR 170/13 und XI ZR 405/12) vorausgegangen, mit denen der Bundesgerichtshof entschieden hatte, dass eine Bestimmung über ein Bearbeitungsentgelt in einem Darlehensvertrag zwischen einem Kreditinstitut und einem Verbraucher als Allgemeine Geschäftsbedingung der richterlichen Inhaltskontrolle unterliegt und im Verkehr mit Verbrauchern unwirksam ist.

Im Oktober entschied er sodann, dass die kenntnisabhängige Verjährungsfrist des § 199 Abs. 1 BGB für Rückforderungsansprüche wegen unwirksam vereinbarten Bearbeitungsentgelten in Verbraucherdarlehensverträgen erst mit dem Schluss des Jahres 2011 zu laufen begann und es einzelnen Darlehensnehmern zuvor nicht zumutbar war, Klage auf Rückforderung der Bearbeitungsentgelte zu erheben.

Verbrauchern wurde es dadurch ermöglicht, auch entsprechende Bearbeitungsentgelte zurückzufordern, die in den Jahren 2004 bis 2011 erhoben wurden.

Die Veröffentlichung dieser Urteile wurde durch eine beispiellos breit angelegte Aufklärungs- und Medienkampagne verbrauchernaher Stellen begleitet. Die zum Teil undifferenzierte Berichterstattung in den Medien hat sodann dazu geführt, dass sich nicht nur Kunden der Bausparkassen mit berechtigten Ansprüchen an die Schlichtungsstelle des Verbandes gewendet haben, sondern diese vielfach auch die Erstattung von höchstrichterlich anerkannten Gebühren wie etwa der Abschlussgebühr, in einem bislang ungekannten Ausmaß gefordert haben. Insgesamt betrug das Beschwerdeaufkommen im Jahr 2014 damit mehr als das Zehnfache der vorausgegangenen Jahre.

Auch das Jahr 2015 zeichnete sich mit insgesamt 4.232 Beschwerden durch einen weiterhin überdurchschnittlich hohen Eingang an Beschwerden aus. Der Schwerpunkt dieser Beschwerden lag mit rund 2.600 Beschwerden bei der Kündigung von Bausparverträgen. Ansprüche auf Gebührenerstattungen wurden in rund 1.050 Verfahren geltend gemacht.

Die Vorgänge der Jahre 2014 und 2015 konnten bis auf wenige Ausnahmen im Verlauf des Jahres 2016 zum Abschluss gebracht werden.

⁴ Da die für alle bis zum 31. Dezember 2016 bei der Schlichtungsstelle eingegangenen Vorgänge geltende Verfahrensordnung den Erlass eines Schlichtungsspruchs und nicht den Erlass eines Schlichtungsvorschlags vorsieht, werden als „ergebnislos“ gebliebene Verfahren die Verfahren angesehen, bei denen der Beschwerdeführer sein Anliegen – aus unterschiedlichen Gründen – nicht weiter verfolgt hat. Im Übrigen soll an dieser Stelle insgesamt über den Ausgang der bisher abgeschlossenen Verfahren berichtet werden.

Allerdings gingen auch zum Jahresende 2016 noch einmal mehr Vorgänge als im Verlauf des Jahres ein, da viele Beschwerdeführer das Verfahren erneut nutzten, um durch die Einleitung eines Verfahrens die Hemmung der Verjährung ihrer Ansprüche, insbesondere in Bezug auf die Erstattung der Darlehensgebühr herbeizuführen.

Hier hatte der Bundesgerichtshof - wie zuvor ausgeführt – mit Urteil vom 8. November 2016 (XI ZR 552/15) entschieden, dass eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltene Bestimmung über die Erhebung einer Darlehensgebühr in Bausparverträgen zwischen Verbrauchern und Unternehmern unwirksam ist (s. o.). Die Veröffentlichung dieser Entscheidung und Wiedergabe in der Presse hat dazu geführt, dass im November und Dezember überdurchschnittlich viele Vorgänge bei der Schlichtungsstelle eingingen, die naturgemäß Ende Januar noch nicht abgeschlossen sein können.

Zusammenfassend betrachtet, stellt sich der Ausgang der Verfahren aus dem Jahr 2016 per 31. Januar 2017 wie folgt dar:

Von den 621 abgeschlossenen Vorgängen konnte in 240 Fällen das Verfahren nicht stattfinden, da der Durchführung des Verfahrens einer der in § 2 Abs. 2 der Verfahrensordnung genannten Gründe entgegenstand (s. o. unter 1 b).

Weitere 277 Vorgänge konnten im Vorfeld einer Entscheidung durch die Ombudsleute abgeschlossen werden. Hierbei halfen die Bausparkassen den Beschwerden In 67 Fällen ab und boten den Beschwerdeführern in 56 weiteren Fällen einen Vergleich an.

In 154 Fällen nahmen die Beschwerdeführer aus überwiegend nicht bekannten Gründen von der weiteren Verfolgung ihres Anliegens Abstand. Diese 154 Fälle werden als ergebnislos betrachtet.

104 Vorgänge wurden durch eine Sachentscheidung der Ombudsleute beendet. Dabei gingen 77 Vorgänge zugunsten der Bausparkassen und 18 zugunsten der Beschwerdeführer aus. In 9 Fällen unterbreiteten die Ombudsleute einen Vergleichsvorschlag.

d) Durchschnittliche Dauer der Verfahren

Die durchschnittliche Verfahrensdauer vom Eingang der Beschwerde bis zur Beendigung hat im Jahr 2016 etwa vier Monate betragen.

e) Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben⁵

Nach der für alle bis zum 31. Dezember 2016 bei der Schlichtungsstelle eingegangenen Vorgänge geltenden Verfahrensordnung ist die Bausparkasse an einen Schlichtungsspruch gebunden, sofern der Beschwerdegegenstand den jeweils nach dem Gerichtsverfassungsgesetz maßgeblichen Höchstbetrag für vermögensrechtliche Klagen vor den Amtsgerichten (derzeit 5.000 EURO) nicht übersteigt. In diesen Fällen ist die Anrufung der ordentlichen Gerichte für die Bausparkasse ausgeschlossen. Dem Beschwerdeführer steht der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

⁵ Eine konkrete Aussage hierzu kann nicht getroffen werden, da die für alle bis zum 31. Dezember 2016 bei der Schlichtungsstelle eingegangenen Vorgänge geltende Verfahrensordnung den Erlass eines Schlichtungsspruchs und nicht den Erlass eines Schlichtungsvorschlags vorsieht.

f) Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

Grenzübergreifende Streitigkeiten sind im Jahr 2016 nicht aufgetreten.

2. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren

Wie bereits aufgezeigt, betrafen 572 der 1221 eingereichten Beschwerden die Kündigung eines Bausparvertrages durch eine Bausparkasse.

Bei der Frage nach der Rechtmäßigkeit einer durch eine Bausparkasse ausgesprochene Kündigung eines Bausparvertrages handelt es sich um eine Fragestellung, die bereits seit mehreren Jahren Gegenstand des Schlichtungsverfahrens und zahlreicher Gerichtsverfahren ist.

Während die Kündigung eines vollbesparten, d. h. eines bis zur Bausparsumme oder darüber hinaus besparten Bausparvertrages nach § 488 Abs. 3 BGB in der Regel von der Rechtsprechung als wirksam angesehen wird, ist die Frage der Rechtmäßigkeit der Kündigung eines nicht vollbesparten, aber mehr als zehn Jahre zuteilungsreifen Bausparvertrages nach § 489 Abs. 1 Nr. 2 BGB umstritten.

Der Bundesgerichtshof wird sich mit der zuletzt genannten Frage am 21. Februar 2017 auseinandersetzen und diese voraussichtlich klären. Bis dahin werden die noch offenen Verfahren, die diese Frage zum Gegenstand haben, ausgesetzt, d.h. die Schlichter werden erst nach Vorliegen einer Entscheidung des Bundesgerichtshofs abschließend wieder über die Verfahren entscheiden können.

3. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern, sofern aufgrund der Tätigkeit hierzu Erkenntnisse vorliegen

Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten können keine gegeben werden.

Da viele Streitfragen aber bereits im direkten Kontakt mit dem Unternehmen geklärt werden können, ist generell zu empfehlen, sich zunächst mit einer Fragestellung an das betreffende Unternehmen zu wenden.

4. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten sind nicht bekannt. Insbesondere existieren im Bereich der Finanz- und Versicherungswirtschaft seit Jahren bewährte und gut funktionierende Schlichtungsstellen.

5. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Die Schlichtungsstelle ist bereits seit Jahren Mitglied des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (Financial Dispute Resolution Network - FIN-NET). Das FIN-NET wurde auf Initiative der Europäischen Kommission geschaffen und

erleichtert Verbrauchern den Zugang zu außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Streitfällen.

Weitere Informationen zum FIN-NET können der Website der Europäischen Kommission zum FIN-NET (http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_de.htm) entnommen werden.

Zudem hat die Schlichtungsstelle mit ihrem Antrag auf Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle auch die Aufnahme in die der von der Europäischen Kommission geführten Liste der in Europa anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen beantragt.