

Das Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen

Das Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen wurde 2002 eingerichtet und hat sich seitdem als Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von rechtlichen Meinungsverschiedenheiten bewährt. Kommt es zu einer Streitigkeit mit einer privaten Bausparkasse, besteht für die Kunden die Möglichkeit, Beschwerde bei der Kundenbeschwerdestelle des Verbandes einzureichen und eine Entscheidung durch die unabhängigen Ombudsleute herbeizuführen.

Veränderungen beim Ombudsverfahren haben sich im Jahr 2010 in personeller Hinsicht ergeben. So ist Dr. Heidi Lambert-Lang nach achteinhalbjähriger Tätigkeit zum Ende des Jahres aus dem Amt der Ombudsfrau ausgeschieden. Nachfolger ist Dr. Michael Klein, ebenfalls ehemaliger Richter am Bundesgerichtshof, der seine Tätigkeit am 1. Oktober 2010 aufgenommen hat und nunmehr neben Karl Friedrich Tropf über die Streitfragen entscheidet.

Im Berichtszeitraum konnten alle noch offenen Verfahren aus dem Jahr 2009 und bereits über 95 Prozent der insgesamt 511 im Jahr 2010 eingegangenen Beschwerden abgeschlossen werden.

Betrachtet man zunächst den Ausgang der im Jahr 2009 eingereichten Verfahren ist auszuführen, dass 153 der insgesamt 547 gegen private Bauspar-

kassen gerichteten Beschwerden im Vorfeld erledigt werden konnten, so dass es in diesen Fällen keiner Einschaltung der Ombudsleute bedurfte. 394 Beschwerden wurden durch Schlichtungsspruch entschieden. Hiervon waren 83 unzulässig, 220 gingen zugunsten der betroffenen Bausparkasse und 50 zugunsten der Beschwerdeführer aus. In 41 Fällen schlugen die Ombudsleute einen Vergleich vor.

Eine ähnliche Verteilung zeichnet sich bei den im Jahr 2010 bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangenen Beschwerden ab. Von den insgesamt 511 Beschwerden richteten sich 9 gegen Landesbausparkassen, so dass 502 Beschwerden dem Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen unterfielen.

Hiervon konnten bislang 146 Beschwerden im Vorfeld einer Entscheidung durch die Ombudsleute erledigt werden. Dabei halfen die Bausparkassen in 96 Fällen den Beschwerden ab und verständigten sich in weiteren 32 Fällen auf einen Kompromiss mit den Beschwerdeführern. In den übrigen 18 Fällen nahmen die Beschwerdeführer aus verschiedenen Gründen von einer weiteren Verfolgung ihres Anliegens Abstand.

Von den bisher 333 durch Schlichtungsspruch entschiedenen Beschwerden waren 44 unzulässig, da verschiedene Verfahrenshindernisse einer Entscheidung im Ombudsverfahren entgegenstanden. Das Verfahren konnte beispielsweise dann nicht stattfinden, wenn die Klärung des Sachverhalts eine

Beweisaufnahme durch Zeugen- oder Parteivernehmung erforderte, der geltend gemachte Anspruch bereits verjährt war und sich die Bausparkasse auch auf den Eintritt der Verjährung berufen hat oder der Schlichtungsspruch die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erforderte.

Von den weiteren 289 durch Schlichtungsspruch entschiedenen Beschwerden gingen 180 zugunsten der Bausparkasse und 65 zugunsten der Beschwerdeführer aus. In 44 Fällen wurde den Parteien ein Vergleichsvorschlag durch die Ombudsleute unterbreitet.

Die 23 noch offenen Beschwerdeverfahren aus dem Jahr 2010 befinden sich überwiegend in der abschließenden Bearbeitung, so dass in Kürze mit dem Abschluss auch dieser Verfahren gerechnet werden kann.

Zum Inhalt der im Jahr 2010 eingegangenen Beschwerden ist auszuführen, dass sich der inhaltliche Schwerpunkt der Beschwerden im Vergleich zu den Vorjahren ein wenig verschoben hat.

So rügten 26 Prozent der Beschwerdeführer die Beratung oder Betreuung durch die Bausparkasse. 18 Prozent der Beschwerden entfielen auf Vor- oder Zwischenfinanzierungsdarlehen und deren Ablösung durch den zur Tilgung vorgesehenen Bausparvertrag. Auch spielten Beschwerden im Zusammenhang

mit Gebühren und Entgelten weiterhin eine bedeutende Rolle im Ombudsverfahren (15 Prozent). Am häufigsten wurde hier weiterhin die Erhebung einer Gebühr für die Beleihungswertermittlung gerügt. In weiteren 6 Prozent der Fälle baten die Kunden um eine Überprüfung der ihnen in Rechnung gestellten Vorfälligkeitsentschädigung. In 4 Prozent der Fälle gab die Höhe der Bausparsumme Anlass zur Beschwerde. In weiteren 3 Prozent der Fälle ging es um die Annahme von Sparbeiträgen. Schließlich konnten 28 Prozent keiner der vorgenannten Kategorien zugeordnet werden. Hier handelt es sich zumeist um Beschwerden, die Vertragsänderungen zum Gegenstand hatten oder sich mit der Kündigung von vollbesparten Bausparverträgen befassten.

Auch im Jahr 2011 wird die Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitbeilegung von den Kunden der Bausparkassen genutzt. So gingen bis Mitte Juni 2011 bereits rund 350 neue Beschwerden bei der Kundenbeschwerdestelle ein.