

## Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen

Das Ombudsverfahren dient der außergerichtlichen Beilegung von rechtlichen Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Bausparkassen und ihren Kunden. Die Kunden der privaten Bausparkassen haben mit diesem Verfahren die Möglichkeit, rechtliche Meinungsverschiedenheiten, die nicht unmittelbar mit der Bausparkasse geklärt werden konnten, durch Einschaltung der Ombudsleute außergerichtlich und weitgehend kostenfrei schlichten zu lassen.

Im Jahr 2013 konnten alle im Vorjahr, d. h. im Jahr 2012 eingereichten Beschwerden abgeschlossen werden. Der Ausgang der Verfahren gestaltete sich dabei wie folgt: Von den insgesamt 761 gegen private Bausparkassen gerichtete Beschwerden konnten 157 im Vorfeld durch Abhilfe der Bausparkasse

oder Vergleichsverhandlungen beigelegt werden, so dass es in diesen Fällen keiner Entscheidung durch die Ombudsleute bedurfte. 604 Beschwerden wurden durch Schlichtungsspruch der Ombudsleute entschieden. Hiervon waren 115 unzulässig, 364 gingen zugunsten der betroffenen Bausparkasse und 105 zugunsten der Beschwerdeführer aus. In 20 Fällen schlugen die Ombudsleute einen Vergleich vor.

Mit insgesamt 810 eingereichten Beschwerden war im Jahr 2013 ein neuer Höchststand an Neuzugängen zu verzeichnen. Die Gründe, die zur Einreichung einer Beschwerde geführt haben, entsprachen im Wesentlichen denen des Vorjahres:

So richtete sich ein Großteil der Beschwerden gegen die Kündigung von voll- bzw. übersparten Bausparverträgen. Hier hatten die Ombudsleute der privaten Bausparkassen jedoch bereits im Jahr 2008 entschieden, dass eine Bausparkasse grundsätzlich berechtigt ist, einen voll- bzw. übersparten Bausparvertrag nach § 488 Abs. 3 BGB mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zu kündigen. Zur Begründung wird ausgeführt, dass der eigentliche Vertragszweck, die Gewährung eines zinsgünstigen Darlehens, in der Regel nicht mehr erreicht werden kann, wenn durch die Sparleistung des Bausparers oder die Gutschrift von Zinsen oder anderer Zahlungen die Bausparsumme erreicht oder überschritten ist, da sich die Höhe des Bauspardarlehens zumeist aus der Differenz zwischen der Bausparsumme und dem Bausparguthaben errechnet. Die Rechtmäßigkeit der Kündigung von voll- bzw. übersparten Bausparver-

trägen ist zwischenzeitlich vielfach gerichtlich bestätigt und auch von der BaFin anerkannt worden. Gleichwohl lassen viele betroffene Bausparer die ihnen gegenüber ausgesprochenen Kündigungen im Ombudsverfahren überprüfen.

Gegenstand des Verfahrens waren darüber hinaus auch mit entsprechenden Kündigungen im unmittelbaren Zusammenhang stehende Rechtsfragen, wie beispielsweise die Frage, ob bei einer Kündigung aufgrund von Vollbesparung 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 37 Prozent der eingereichten Beschwerden.

Weitere 20 Prozent der Beschwerden betrafen Darlehensverträge. Hierbei wurde oftmals die vertraglich bestehende Verpflichtung, das abgeschlossene Vorfinanzierungsdarlehen mit dem zur Tilgung dienenden Bausparvertrag abzulösen, und die sich hieraus ergebenden Rechtsfolgen gerügt.

19 Prozent der Beschwerden hatten eine unzureichende Beratung zum Gegenstand. Dabei wurde von den Beschwerdeführern geltend gemacht, beim Abschluss von Bausparverträgen, aber auch bei Erst- oder Umfinanzierungen nicht hinreichend beraten worden zu sein. Zum Teil wurden auch Beratungen bemängelt, bei denen im zeitlichen Zusammenhang mit dem Abschluss eines Neuvertrages zur Auflösung eines länger bestehenden und oftmals hochverzinsten Altvertrages geraten wurde.

Auf Gebührenstreitigkeiten entfielen insgesamt 12 Prozent der Beschwerden. Auffällig ist hier weiterhin, dass die oftmals nicht klar differenzierende Berichterstattung in der Presse über unzulässige Gebührentatbestände zur begrifflichen Verwechslung führt. So wird beispielsweise häufiger das in vorformulierten Bestimmungen vereinbarte Bearbeitungsentgelt bei Verbraucherdarlehensverträgen, welches zunächst von mehreren Oberlandesgerichten und nunmehr mit zwei Urteilen des Bundesgerichtshofs vom 13. Mai 2014 für unzulässig erklärt worden ist, von den Beschwerdeführern mit der Abschlussgebühr bei Bausparverträgen verwechselt. Die Zulässigkeit der Abschlussgebühr ist aber durch den Bundesgerichtshof mit Urteil vom 7. Dezember 2010 (Az. XI ZR 3/10) bestätigt worden.

Etwas im Vergleich zum Vorjahr an Bedeutung gewonnen hat die Annahme von Sparleistungen bei Bausparverträgen. Die (Nicht-)Annahme von Regelsparbeiträgen oder Sonderzahlungen wurde in 7 Prozent der Beschwerden thematisiert.

Schließlich beanstandeten die Beschwerdeführer in 3 Prozent der Fälle eine in Rechnung gestellte Vorfälligkeitsentschädigung bei vorzeitiger Beendigung des Darlehensvertrags und in 2 Prozent der Fälle die Höhe der Bausparsumme des Bausparvertrags.

Im Hinblick auf den Ausgang der Verfahren aus dem Jahr 2013 ist anzuführen, dass per 30. April 2014 über 90 Prozent, d. h. 746 Verfahren, abgeschlossen sind. Hiervon konnten 220 Verfahren ohne Einschaltung der Ombudsleute im

Vorfeld abgeschlossen werden, da die Bausparkassen dem Begehren der Beschwerdeführer Rechnung trugen, sich mit ihnen auf einen Vergleich einigten oder aber die Beschwerdeführer von einer weiteren Verfolgung ihres Anliegens Abstand nahmen.

Von den bislang 526 durch Schlichtungsspruch entschiedenen Beschwerden waren 91 unzulässig, da Verfahrenshindernisse einer Entscheidung im Ombudsverfahren entgegenstanden. So konnten die Ombudsleute dann nicht über eine Beschwerde entscheiden, wenn der Schlichtungsspruch die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erforderte. So wird beispielsweise die Frage, ob die zu am Kapitalmarkt refinanzierten Verbraucherdarlehen ergangene Rechtsprechung zu Bearbeitungsentgelten auf die aus Kollektivmitteln stammenden Bauspardarlehen Anwendung findet, von den Ombudsleuten als Grundsatzfrage angesehen.

Von den verbleibenden 435 zulässigen und durch Schlichtungsspruch entschiedenen Beschwerden gingen 326 zugunsten der Bausparkasse und 84 zugunsten der Beschwerdeführer aus. In 25 Fällen unterbreiteten die Ombudsleute einen Vergleichsvorschlag.

Mit einem Abschluss der 64 noch offenen Verfahren aus dem Jahr 2013 ist bis zum Ende des 2. Quartals 2014 zu rechnen.

Wesentliche Auswirkungen auf das Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen wird die am 8. Juli 2013 in Kraft getretene Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 21. Mai 2013 haben. Mit dieser Richtlinie sowie einer Verordnung über die Online-Beilegung entsprechender Streitigkeiten möchte die Europäische Kommission einen allgemeinen EU-weiten Zugang zu hochwertigen alternativen Streitbeilegungsverfahren schaffen.

Die Umsetzung der Richtlinie, die bis zum 9. Juli 2015 durch die Mitgliedstaaten zu erfolgen hat, steht durch den deutschen Gesetzgeber noch aus. Ein entsprechender Referentenentwurf soll dem Vernehmen nach erst im Sommer/Frühherbst 2014 durch das zuständige Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz vorgelegt werden.

Im Vorgriff der Umsetzung hat der Verband der Privaten Bausparkassen bereits einen neuen Internetauftritt zum Ombudsverfahren geschaffen. Dieser kann über die Adresse [www.schlichtungsstelle-bausparen.de](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de) aufgerufen werden und bietet in erster Linie umfangreiche Informationen zum Ombudsverfahren. Darüber hinaus wird beispielsweise aber auch ein Beschwerdeformular zur Verfügung gestellt, welches die Einreichung einer Beschwerde deutlich erleichtert. Insgesamt trägt der neue Internetauftritt zu einer Vereinfachung und Beschleunigung des Verfahrens bei und dient so den an einer Schlichtung interessierten Bausparern.