

Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen

Das Ombudsverfahren dient der außergerichtlichen Beilegung von rechtlichen Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Bausparkassen und ihren Kunden. Das Verfahren bietet 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 2014 konnten zunächst alle im Vorjahr, d. h. im Jahr 2013 eingereichten Beschwerden abgeschlossen werden. Der Ausgang der Verfahren gestaltete sich dabei wie folgt: Von den insgesamt 810 gegen private Bausparkassen gerichtete Beschwerden konnten 236 im Vorfeld durch Abhilfe der Bausparkasse oder Vergleichsverhandlungen beigelegt werden, so dass es in diesen Fällen keiner Entscheidung durch die Ombudsleute bedurfte. 574 Beschwerden wurden durch Schlichtungsspruch der Ombudsleute entschieden. Hiervon waren 101 unzulässig, 344 gingen zugunsten der betroffenen Bausparkasse und 102 zugunsten der Beschwerdeführer aus. In 27 Fällen schlugen die Ombudsleuten einen Vergleich vor.

Das Jahr 2014 zeichnet sich sodann durch ein zum Jahresende explosionsartig gestiegenes Beschwerdeaufkommen aus. So sind allein im Dezember 2014

mehr als 6.700 Beschwerden bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangen, sodass auf das Jahr 2014 insgesamt rund 8.000 Beschwerden entfallen.

Zurückzuführen ist dieser regelrechte Ansturm auf das Ombudsverfahren 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. So hatte der Bundesgerichtshof bereits mit zwei Urteilen vom 13. Mai 2014 (Az. XI ZR 170/13 und XI ZR 405/12) entschieden, 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 der Urteile des BGH wurde durch eine beispiellos breit angelegte Aufklärungs- und Medienkampagne verbrauchernaher Stellen und Internetplattformen begleitet. Die Verbraucher wurden aufgefordert, ihre An-

sprüche auf Rückforderung der Bearbeitungsentgelte bei den Kreditinstituten geltend zu machen. Reagierten die betroffenen Kreditinstitute nicht oder nicht zeitnah, wurde den Verbrauchern der Rat gegeben, bis zum Jahresende verjährungshemmende Maßnahmen zu ergreifen, wie beispielsweise die Einlegung einer Beschwerde bei der zuständigen Schlichtungsstelle.

Die zum Teil undifferenzierte Darstellung der Sachlage in den Medien hat letztlich dazu geführt, dass sich nicht nur Kunden der Bausparkassen mit berechtigten Ansprüchen an die Kundenbeschwerdestelle gewendet haben, sondern diese vielfach auch die Erstattung von bereits höchstrichterlich anerkannten Gebühren, wie der Abschlussgebühr, in einem bislang ungekannten Ausmaß gefordert haben. Die Zulässigkeit der Abschlussgebühr ist bereits mit Urteil des Bundesgerichtshofs vom 7. Dezember 2010 (Az. XI ZR 3/10) bestätigt worden und wird heute auch nicht mehr von den Vertretern der Verbraucher in Frage gestellt.

Auch wenn seit Ende des vergangenen Jahres umfassende Maßnahmen in organisatorischer und personeller Hinsicht zur Bewältigung des Beschwerdeaufkommens ergriffen wurden, wird deutlich, dass die Bearbeitung der zum Jahresende 2014 eingegangenen Beschwerden längere Zeit in Anspruch nehmen wird. Hinzu kommt, dass auch das erste Halbjahr 2015 durch einen weiterhin hohen Eingang an Beschwerden geprägt ist. Hierzu trägt zum einen die weiterhin andauernde Übermittlung von Beschwerden durch andere

Schlichtungsstellen bei. Zum anderen macht sich bemerkbar, dass die Bausparkassen angesichts der andauernden und von der EZB herbeigeführten Niedrigzinslage gezwungen sind, auch unpopuläre Maßnahmen zu ergreifen, wie etwa die Kündigungen von Bausparverträgen, über die in den Medien entsprechend berichtet wird.