

Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen

2014 war zum Jahresende durch ein explosionsartig gestiegenes Beschwerdeaufkommen im Rahmen des Ombudsverfahrens der privaten Bausparkassen gekennzeichnet. Die insgesamt 8.028 im Jahr 2014 bei der Kundenbeschwerdestelle des Verbandes eingegangenen Beschwerden bestimmten im Wesentlichen auch das sich anschließende Jahr 2015.

Zurückzuführen war der Ansturm auf das Ombudsverfahren im Jahr 2014 auf die Urteile des Bundesgerichtshofs vom 28. Oktober 2014 zur Verjährung von Rückforderungsansprüchen von unwirksamen Bearbeitungsentgelten. So hatte der Bundesgerichtshof bereits mit zwei Urteilen vom 13. Mai 2014 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 sich sodann, dass die kenntnisabhängige Verjährungsfrist des § 199 Abs. 1 BGB für Rückforderungsansprüche wegen unwirksam vereinbarter Bearbeitungsentgelte 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 worden waren.

Da die Veröffentlichung der Urteile des BGH durch eine beispiellos breit angelegte Aufklärungs- und Medienkampagne verbrauchernaher Stellen begleitet wurde, führte dies Ende des Jahres 2014 zu einem regelrechten Ansturm auf die Schlichtungsstellen der Kreditwirtschaft, um die Verjährung der vermeintlichen Ansprüche zu hemmen.

Insgesamt sind damit 8.028 Beschwerden auf das Jahr 2014 entfallen. Dies entspricht mehr als dem Zehnfachen des Beschwerdeaufkommens der vorausgegangenen Jahre.

Um die Beschwerdeflut zu bewältigen, hat die Kundebeschwerdestelle frühzeitig organisatorische und personelle Schritte unternommen. Gleichwohl hat sich die Bearbeitungszeit der Beschwerden verlängert, da sich nicht nur Kunden der Bausparkassen mit berechtigten Ansprüchen an die Kundenbeschwerdestelle des Verbandes wandten, sondern die Beschwerdeführer vielfach auch die Erstattung von höchstrichterlich anerkannten Gebühren, wie etwa der Abschlussgebühr, in einem bislang unbekanntem Ausmaß forderten. Zudem wurden viele Ansprüche auf Erstattung von Gebühren geltend gemacht, bei denen die Rechtslage noch nicht abschließend geklärt ist oder Verjährungsaspekte von Bedeutung sind, so dass all diese Beschwerden individuell zu bearbeiten und zu prüfen sind.

Per 30. April 2016 waren insgesamt mehr als 75 Prozent der auf das Jahr 2014 entfallenen Verfahren abgeschlossen. Dabei wurden 1.150 Verfahren durch Schlichtungsspruch der Ombudsleute und 4.926 Verfahren bereits vor einer Entscheidung der Ombudsleute beendet. Zu den zuletzt genannten Verfahren gehören die Beschwerden, bei denen die Bausparkassen den Ansprüchen der Beschwerdeführer abgeholfen oder einen Kompromiss angeboten haben, aber auch die Fälle, bei denen die Beschwerdeführer das Verfahren nicht weiter betrieben oder angesichts der geringen Erfolgsaussichten von einer weiteren Verfolgung ihres Anliegens abgesehen haben. Bis Ende 2016 sollen alle Verfahren des Jahres 2014 abgeschlossen sein.

Auch 2015 war durch einen überdurchschnittlich hohen Eingang an Beschwerden geprägt. So sind insgesamt 4.232 Fälle bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangen. Der Schwerpunkt lag mit rund 2.600 Beschwerden bei der Kündigung von Bausparverträgen. Ansprüche auf Gebührenerstattungen wurden in rund 1.050 Verfahren geltend gemacht.

Während die Kündigung eines vollbesparten Bausparvertrages durch eine Bausparkassen nach § 488 Abs. 3 BGB nach herrschender Auffassung zulässig ist, ist die Frage der Zulässigkeit der Kündigung eines Bausparvertrages zehn Jahre nach dem erstmaligen Eintritt der Zuteilungsreife nach § 489 Abs. 1 Nr. 2 BGB noch nicht abschließend geklärt. Da es sich bei dieser Frage um eine Grundsatzfrage handelt, die höchstrichterlich noch nicht entschieden wurde, kann

das Verfahren in diesen Fällen nach § 2 Abs. 2 d) der Ombudsmann-Verfahrensordnung nicht stattfinden und eine Entscheidung der Ombudsleute in der Sache nicht ergehen.

Von den 4.232 im Jahr 2015 eingegangenen Beschwerden waren per 30. April 2016 28 Prozent der Verfahren abgeschlossen. Bislang 443 Verfahren wurden durch Schlichtungsspruch der Ombudsleute und 753 Verfahren im Vorfeld beendet.

Auch 2016 wird das Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen weiterhin gerne durch die Kunden der Bausparkassen in Anspruch genommen. So sind bis zum 30. April 2016 rund 450 neue Beschwerden bei der Kundenbeschwerdestelle eingegangen.