

Verfahrensordnung für die außergerichtliche Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Bausparkassen und ihren Kunden

(Ombudsmann-Verfahrensordnung)

Präambel

Die privaten Bausparkassen unternehmen seit jeher große Anstrengungen, um ihren Kunden einen optimalen Service zu bieten. Um diesen Service auch im Falle von Kundenbeschwerden noch zu erhöhen, haben die dem Verband der Privaten Bausparkassen e.V. angeschlossenen Mitglieder sich entschlossen, eine außergerichtliche Schlichtungsstelle einzurichten. Sie schaffen damit für ihre Kunden eine weitere Möglichkeit, Meinungsverschiedenheiten mit einer privaten Bausparkasse schnell, effizient und weitgehend kostenlos beizulegen.

Der Verband der Privaten Bausparkassen e.V. mit den ihm angeschlossenen privaten Bausparkassen geben sich daher unter Berücksichtigung der Empfehlung der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (98/257/EG) und mit Blick auf die von der Europäischen Kommission am 31. Januar 2001 etablierte Einrichtung eines grenzüberschreitenden Netzes von Streitschlichtungsstellen folgende Verfahrensordnung:

§ 1

Verfahrensgrundsätze

(1) [Grundlagen]

Das Ombudsmannverfahren dient der außergerichtlichen Streitbeilegung von rechtlichen Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Bausparkassen und ihren Kunden. Es ist geprägt von den Grundsätzen der

- a) Unabhängigkeit (Neutralität des Ombudsmanns),
- b) Transparenz (Aufklärung der Beteiligten über sämtliche Verfahrensfragen),
- c) Kontradiktorischen Verfahrensweise (Austausch der gegenseitigen Auffassungen),
- d) Effizienz (Einfachheit und Kostenfreiheit),
- e) Rechtmäßigkeit (Wahrung rechtsstaatlicher Grundsätze im Verfahren),
- f) Handlungsfreiheit (Freiwilligkeit des Verfahrens für den Kunden),
- g) Vertretung (Möglichkeit der Hinzuziehung eines Rechtsbeistands).

(2) [Durchführung]

Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens erfolgt vor einem Ombudsmann.

§ 2

Verfahrensvoraussetzungen

(1) [Beschwerdeführer]

Der Ombudsmann kann angerufen werden bei Beschwerden gegen private Bausparkassen,

- a) wenn es sich bei dem Beschwerdeführer um einen Verbraucher handelt und eine gütliche Einigung zwischen dem Kunden und der Bausparkasse nicht erreicht werden konnte. Das Ombudsmann-Verfahren findet keine Anwendung auf streitige Geschäftsvorfälle der gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit des Beschwerdeführers,

- b) ohne Beschränkung auf Verbraucher, wenn der Beschwerdegegenstand eine grenzüberschreitende Zahlung im Sinne der Empfehlung der EG-Kommission über die Transparenz der Bankkonditionen bei grenzüberschreitenden Finanztransaktionen vom 14.02.90 betrifft.

(2) [Ausschlussstatbestände]

Ein Schlichtungsverfahren vor dem Ombudsmann findet nicht statt, wenn

- a) der Beschwerdegegenstand bereits vor Gericht anhängig ist, in der Vergangenheit anhängig war oder von dem Beschwerdeführer während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird. Satz 1 findet ferner Anwendung, 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,
- b) von dem Beschwerdeführer Strafanzeige wegen des Beschwerdegegenstandes erstattet worden ist oder während des Schlichtungsverfahrens erstattet wird,
- c) der Anspruch bei Anrufung des Ombudsmann bereits verjährt war und die Bausparkasse sich auf den Eintritt der Verjährung beruft,
- d) der Schlichtungsspruch die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erfordert,
- e) die Klärung des Sachverhalts eine Beweisaufnahme erfordert, es sei denn, der Beweis kann durch die Vorlegung von Urkunden angetreten werden.

§ 3

Vorprüfungsverfahren

(1) [Kundenbeschwerdestelle]

Dem eigentlichen Schlichtungsverfahren ist ein formelles Vorprüfungsverfahren vorgeschaltet. Hierzu wird vom Verband der Privaten Bausparkassen e.V. eine Kundenbeschwerdestelle eingerichtet.

(2) [Einreichung der Unterlagen]

Die Beschwerden sind unter möglichst kurzer schriftlicher Schilderung des Sachverhaltes und unter Beifügung der für die Prüfung erforderlichen Unterlagen vom Beschwerdeführer an die Kundenbeschwerdestelle zu richten. Die Kundenbeschwerdestelle bestätigt den Eingang der Beschwerde, sendet dem Beschwerdeführer eine Darstellung des zukünftigen Verfahrensablaufs und prüft die Unterlagen.

(3) [Prüfung der Beteiligung]

Stellt die Kundenbeschwerdestelle fest, dass sich die Beschwerde nicht gegen eine private Bausparkasse richtet, sendet sie die Beschwerdeunterlagen dem Beschwerdeführer mit dem Hinweis, dass das Verfahren nicht durchgeführt werden kann, zurück.

(4) [Ergänzung der Unterlagen]

Stellt die Kundenbeschwerdestelle nach Prüfung der Unterlagen deren Ergänzungsbedürftigkeit fest, fordert sie den Beschwerdeführer zur Ergänzung der Unterlagen auf. Lässt sich der Gegenstand der Beschwerde aus der Schilderung des Kunden und aus den beigelegten Unterlagen einschließlich der Stellungnahme der Bausparkasse nicht ableiten, so kann das Verfahren nicht durchgeführt werden. Die Kundenbeschwerdestelle teilt dies dem Kunden mit. Das Verfahren ist damit beendet.

(5) [Entscheidung über Zulässigkeit]

Gelangt die Kundenbeschwerdestelle aufgrund der eingereichten Unterlagen zu der Auffassung, dass die Kundenbeschwerde gemäß § 2 dieser Verfahrensordnung unzulässig ist, legt sie diese dem Ombudsmann zur Entscheidung über die Zulässigkeit vor. Die Kundenbeschwerdestelle verfährt entsprechend, wenn sich bei der weiteren Behandlung einer Beschwerde ein Unzulässigkeitsgrund ergibt. Kommt der Ombudsmann zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde unzulässig ist, weist er sie mit einem entsprechenden Hinweis als unzulässig ab. Befindet er sie für zulässig, wird das Beschwerdeverfahren fortgesetzt.

§ 4 Hauptverfahren

(1) [Stellungnahme der Bausparkasse]

Ist die Beschwerde zulässig, werden die Unterlagen von der Kundenbeschwerdestelle an die Geschäftsleitung oder eine zuvor benannte Person oder Stelle der betroffenen Bausparkasse weitergeleitet. Die Bausparkasse hat nach Erhalt der Unterlagen binnen eines Monats eine Stellungnahme abzugeben. Die Frist kann auf Antrag der Bausparkasse einmal um einen Monat verlängert werden. Der Beschwerdeführer ist über eine eventuelle Fristverlängerung von der Kundenbeschwerdestelle zu informieren. Die Stellungnahme der Bausparkasse wird dem Beschwerdeführer umgehend zugeleitet.

(2) [Nichtabhilfe und Vorlage an den Ombudsmann]

Sofern die Bausparkasse der Kundenbeschwerde nicht abhilft, nicht fristgemäß Stellung nimmt oder sich die Beschwerde nicht in sonstiger Weise erledigt, legt die Kundenbeschwerdestelle die zulässige Beschwerde dem Ombudsmann vor. Hat die Bausparkasse nicht Stellung genommen, wird ihm nur der Vortrag des Kunden zugänglich gemacht.

(3) [Sachverhaltsprüfung und Schlichtungsspruch]

Der Ombudsmann kann eine ergänzende Stellungnahme der Parteien zur Klärung des Sach- und Streitstandes anfordern, wenn ihm dies erforderlich erscheint; er kann die Parteien auch mündlich anhören. Eine Beweisaufnahme führt er nicht durch, es sei denn der Beweis kann durch die Vorlegung von Urkunden angetreten werden (§ 2 Abs. 2 e dieser Verfahrensordnung). Gelangt der Ombudsmann nach Prüfung der vorgelegten Unterlagen zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde unzulässig ist, so weist er sie mit einem entsprechenden Hinweis ab. Ansonsten erlässt er auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen unter Berücksichtigung von Billigkeitserwägungen einen Schlichtungsspruch. Der Schlichtungsspruch ergeht schriftlich und enthält eine Begründung. Der Ombudsmann leitet seine Entscheidungen unverzüglich den Parteien unmittelbar zu.

(4) [Bindungswirkung]

Der Schlichtungsspruch ist für die Bausparkasse bindend, wenn 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. Will er die Gerichte anrufen und benötigt er hierzu eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch vor einer außergerichtlichen Gütestelle, wird ihm diese erteilt. Schlichtungssprüche im Verfahren mit einem höheren Beschwerdegegenstand entfalten für beide Parteien keine Bindung. In diesen Fällen können beide Parteien hinsichtlich des gesamten Vorgangs die Gerichte anrufen.

(5) [Abhilfe während des Verfahrens]

Die Bausparkasse kann auch während des Schlichtungsverfahrens jederzeit der Beschwerde des Beschwerdeführers abhelfen. Das Schlichtungsverfahren wird dadurch beendet. Befindet sich das Verfahren bereits beim Ombudsmann, erklärt dieser das Beschwerdeverfahren für erledigt. Befinden sich die Unterlagen bei der Kundenbeschwerdestelle, gibt diese eine entsprechende Erklärung ab.

§ 5 Bestellung des Ombudsmanns

- (1) **[Bestellung]**
Der Ombudsmann wird durch den Vorstand des Verbandes der Privaten Bausparkassen e.V. auf Vorschlag der Geschäftsführung für 3 Jahre berufen. Vor Ablauf der Amtszeit kann der Ombudsmann nur aus wichtigem Grund abberufen werden.
- (2) **[Befähigung zum Richteramt]**
Für die Tätigkeit des Ombudsmann ist die Befähigung zum Richteramt erforderlich. In den letzten 3 Jahren vor Antritt des Amtes darf der Ombudsmann weder beim Verband der Privaten oder Öffentlichen Bausparkassen noch bei einer Bausparkasse oder bei einem anderen Kreditinstitut tätig gewesen sein.
- (3) **[Bestellung mehrerer Personen]**
Die Bestellung mehrerer Personen zum Ombudsmann ist möglich. Die Geschäftsverteilung legt der Vorstand im Einvernehmen mit diesen fest.
- (4) **[Unabhängigkeit des Ombudsmann]**
Der Ombudsmann ist in seiner Eigenschaft als Schlichter unabhängig und an Weisungen nicht gebunden. Er darf nicht in Streitfällen tätig werden, an denen er selbst, der Ehegatte oder Verlobte, eine Person, mit der er in gerader Linie verwandt, verschwägert, in der Seitenlinie bis zum dritten Grade verwandt oder bis zum zweiten Grad verschwägert ist, beteiligt ist. Hierüber entscheidet seine Vertretung.

§ 6 Kosten

- (1) **[Finanzierung des Verfahrens]**
Die Kosten des Vorprüfungsverfahrens (§ 3) und des Hauptverfahrens vor dem Ombudsmann (§ 4) tragen die dem Verfahren angeschlossenen Bausparkassen.
- (2) **[Kosten des Beschwerdeführers]**
Das Schlichtungsverfahren ist für den Beschwerdeführer grundsätzlich kostenfrei. Auslagen, z.B. Porto und Telefonkosten, werden jedoch nicht erstattet.
- (3) **[Vertretung]**
Es ist den Parteien freigestellt, sich in dem Verfahren sachkundig vertreten zu lassen. Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und die ihres Vertreters selbst.

§ 7 Hemmung der Verjährung

Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens (Vorprüfungsverfahren und Schlichtung vor dem Ombudsmann) gilt die Verjährung der Ansprüche des Beschwerdeführers als gehemmt. Nach Beendigung des Schlichtungsverfahrens laufen die gesetzlichen Verjährungsfristen weiter.

§ 8 Verschwiegenheit

Der Ombudsmann und die Mitarbeiter der Kundenbeschwerdestelle sind zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens Kenntnis erlangen.