

# Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Bausparen des Verbandes der Privaten Bausparkassen e. V. für das Jahr 2017

Angaben nach § 4 Abs. 1 der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem  
Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBInfoV) i. V. m. § 20 FinSV

## 1. Statistische Angaben nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBInfoV i. V. m. § 20 FinSV

	Anzahl	Anteil
<b>1. Anzahl der im Jahr 2017 insgesamt eingegangenen Anträge (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 a) VSBInfoV</b>	<b>2.038</b>	
<b>1.1 Anzahl der Anträge, die nach § 24 Abs. 1 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben wurden</b>	<b>26</b>	
a. Kontoführung und Zahlungsverkehr	0	
b. Kreditgeschäft	9	
c. Wertpapiergeschäft	0	
d. Sparverkehr	0	
e. Sonstiges	17	
<b>1.2 Anzahl der Anträge, die nach § 24 Abs. 2 FinSV auf Antrag des Antragstellers an eine andere Streitbeilegungsstelle weitergeleitet wurden</b>	<b>0</b>	
<b>1.3 Anzahl der im Jahr 2017 eingegangenen grenzübergreifenden Streitigkeiten</b>	<b>14</b>	
Anteil dieser Verfahren an den im Jahr 2017 insgesamt eingegangenen Verfahren (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 f) VSBInfoV		0,69 %
<b>2. Anzahl der Anträge, die durch die Schlichtungsstelle weiterbehandelt wurden</b>	<b>2.012</b>	
<b>2.1 Bausparvertrag</b>	<b>1.538</b>	
a. Bausparsumme (insbesondere überhöhte Bausparsumme)	11	
b. Beratung (Zweckverfehlung bei Abschluss, „Umdeckung“, Tarifwechsel etc.)	95	
c. Gebühren (Gebühren, Entgelte, Auslagen etc., z. B. Tarifwechselgebühr)	147	
d. Kündigung (insbesondere vollbesparter Verträge durch die Bausparkasse)	959	
e. Sparbeiträge (Annahme von Regelsparbeiträgen und Sonderzahlungen)	76	
f. Vertragsänderungen (Erhöhung der Bausparsumme, Vertragsübertragungen etc.)	44	
g. Verzinsung/sonstige tarifliche Vergünstigungen (Bonuszins, Treueprämie etc.)	149	
h. Sonstiges (verzögerte Abwicklung eines Anliegens, Wohnungsbauprämie etc.)	57	
<b>2.2 Darlehensvertrag</b>	<b>474</b>	
a. Beratung (in Bezug auf Erstfinanzierung / Umfinanzierung etc.)	26	
b. Darlehensgewährung (vor allem Ablehnung des Darlehensantrags)	33	
c. Darlehensrückzahlung (insbesondere Ablösung des Vorfinanzierungsdarlehens)	34	
d. Widerruf	92	
e. Gebühren (Darlehensgebühr, Wertermittlungsgebühr, Treuhandgebühr etc.)	213	
f. Sicherheiten (Austausch, Freigabe, Erteilung der Löschungsbewilligung etc.)	12	
g. Verzinsung (Darlehenszins)	2	
h. Verzug (Zahlungsschwierigkeiten, Kündigung, Zwangsvollstreckung, etc.)	5	
i. Vorfälligkeitsentschädigung (auch Nichtabnahmeentschädigung)	36	
j. Sonstiges (insbesondere die verzögerte Abwicklung eines Anliegens, SCHUFA, etc.)	21	

<b>3.</b>	<b>Anzahl der im Jahr 2017 insgesamt abgeschlossenen Verfahren<sup>1</sup></b>	<b>2.499</b>
<b>3.1</b>	<b>Anzahl der nicht weiter verfolgten Verfahren<sup>2</sup></b>	<b>525</b>
	Anteil dieser Verfahren an den insgesamt im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren	21,01 %
<b>3.2</b>	<b>Anzahl der im Vorverfahren erledigten Verfahren<sup>3</sup></b>	<b>483</b>
	Anteil dieser Verfahren an den insgesamt im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren	19,33 %
<b>3.3</b>	<b>Anzahl der abgelehnten Verfahren</b>	<b>649</b>
	a. nach § 2 Abs. 2 der Ombudsmann-Verfahrensordnung abgelehnte Verfahren <sup>4</sup>	386
	b. nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnte Anträge:	263
	aa. es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	0
	bb. die Verbraucherschlichtungsstelle war für die Streitigkeit nicht zuständig und der Antrag war auch nicht an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben	0
	cc. wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	4
	dd. bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach dem Zahlungskontengesetz ist bereits ein Verwaltungsverfahren nach den §§ 48 - 50 des Zahlungskontengesetzes zur Durchsetzung des Anspruches anhängig oder es ist in einem solchen Verfahren unanfechtbar über den Anspruch entschieden worden	0
	ee. wegen der Streitigkeit ist ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe abgelehnt worden, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien	0
	ff. die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	0
	gg. die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	0
	hh. der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	21
	ii. eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	225
	jj. Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	13
	Anteil der abgelehnten Verfahren an den insgesamt im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 b) VSBIInfoV):	25,78 %

<sup>1</sup> Die angegebene Anzahl beinhaltet sowohl Beschwerden, die nach der bis zum 31. Dezember 2016 geltenden Ombudsmann-Verfahrensordnung für die außergerichtliche Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Bausparkassen und ihren Kunden vom 18. Mai 2001 (Ombudsmann-Verfahrensordnung) eingereicht wurden als auch Anträge auf Schlichtung, die auf Grundlage der seit 1. Januar 2017 geltenden Verfahrensordnung für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen privaten Bausparkassen und Verbrauchern (Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung) eingereicht wurden.

<sup>2</sup> Die angegebene Anzahl beinhaltet sowohl die Beschwerden, die von den Beschwerdeführern nicht weiter verfolgt wurden als auch die Anträge, die von den Antragstellern nach § 7 Abs. 2 FinSV zurückgenommen wurden

<sup>3</sup> Die angegebene Anzahl beinhaltet die Verfahren, bei denen die Beschwerdegegnerin bzw. Antragsgegnerin dem Anliegen des Beschwerdeführers bzw. Antragstellers entsprochen hat oder beide Parteien einen Vergleich geschlossen haben.

<sup>4</sup> Eine Darstellung, wie sich die nach § 2 Abs. 2 der Ombudsmann-Verfahrensordnung abgelehnten Verfahren auf die einzelnen Ablehnungsgründe verteilen, ist nicht möglich, da eine solche statistische Auswertung in der die bis zum 31. Dezember 2016 von der Schlichtungsstelle genutzten IT-Anwendung nicht vorgesehen war.

<b>4.</b>	<b>Anzahl der Verfahren, in denen die Schlichter im Jahr 2017 einen Schlichtungsspruch erlassen oder einen Schlichtungsvorschlag unterbreitet haben<sup>5</sup></b>	<b>842</b>
<b>4.1</b>	<b>Anzahl der Schlichtungssprüche</b>	<b>657</b>
	a. zugunsten Beschwerdeführer	137
	b. zugunsten Bausparkasse	491
	c. Vergleich	29
<b>4.2</b>	<b>Anzahl der Schlichtungsvorschläge</b>	<b>185</b>
	a. zugunsten Antragsteller	34
	aa. von beiden angenommen	18
	bb. von beiden abgelehnt	0
	cc. von Bausparkasse angenommen / von Antragsteller abgelehnt	0
	dd. von Antragsteller angenommen / von Bausparkasse abgelehnt	16
	b. zugunsten Bausparkasse	131
	aa. von beiden angenommen	36
	bb. von beiden abgelehnt	0
	cc. von Bausparkasse angenommen / von Antragsteller abgelehnt	95
	dd. von Antragsteller angenommen / von Bausparkasse abgelehnt	0
	c. Vergleich	20
	aa. von beiden angenommen	10
	bb. von beiden abgelehnt	1
	cc. von Bausparkasse angenommen / von Antragsteller abgelehnt	2
	dd. von Antragsteller angenommen / von Bausparkasse abgelehnt	7
<b>4.3</b>	<b>Anzahl der Verfahren, in denen beide Parteien den vom Schlichter unterbreiteten Schlichtungsvorschlag angenommen haben<sup>6</sup></b>	<b>64</b>
<b>4.4</b>	<b>Anzahl der Verfahren, in denen beide Parteien den vom Schlichter unterbreiteten Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben<sup>7</sup></b>	<b>1</b>
<b>5.</b>	<b>Durchschnittliche Dauer der Verfahren (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 d) VSBlInfoV<sup>8</sup></b>	
<b>5.1</b>	<b>Zeitraum zwischen dem Vorliegen aller für das Schlichtungsverfahren erforderlicher Unterlagen und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 Satz 1 FinSV)</b>	<b>35 Tage</b>
<b>5.2</b>	<b>Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 Satz 3 FinSV)<sup>9</sup></b>	<b>169 Tage</b>
<b>6.</b>	<b>Umgang der Parteien mit dem Ergebnis</b>	
<b>6.1</b>	<b>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (s. o.)</b>	<b>64</b>
<b>6.2</b>	<b>Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien <u>nicht</u> an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (s. o.)</b>	<b>1</b>

<sup>5</sup> Die für alle bis zum 31. Dezember 2016 bei der Schlichtungsstelle eingegangenen Beschwerden maßgebliche Ombudsmann-Verfahrensordnung sah den Erlass von Schlichtungssprüchen durch die Ombudsleute vor, so dass an dieser Stelle auch die Anzahl der im Jahr 2017 ergangenen Schlichtungssprüche angegeben wird.

<sup>6</sup> Die angegebene Anzahl bezieht sich nur auf die im Jahr 2017 erlassenen Schlichtungsvorschläge, die nach der seit 1. Januar 2017 geltenden Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung ergangen sind.

<sup>7</sup> Die angegebene Anzahl bezieht sich nur auf die im Jahr 2017 erlassenen Schlichtungsvorschläge, die nach der seit 1. Januar 2017 geltenden Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung ergangen sind.

<sup>8</sup> Die Angabe der durchschnittlichen Dauer der Verfahren bezieht sich nur auf die Anträge auf Schlichtung, die im Jahr 2017 eingegangen sind und auch abgeschlossen wurden, da eine entsprechende statistische Erhebung auf Grundlage der zuvor geltenden Ombudsmann-Verfahrensordnung nicht vorgesehen war.

<sup>9</sup> Bei der Berechnung sind alle im Jahr 2017 eingegangenen Anträge auf Schlichtung berücksichtigt worden, unabhängig davon ob eine Ablehnungsentscheidung ergangen ist, der Antragsteller seinen Antrag zurückgenommen hat, das Verfahren durch Abhilfe beendet oder durch einen Schlichtungsvorschlag beendet wurde.

## 2. Erläuterungen zu den statistischen Angaben

Wie sich aus den zuvor tabellarisch dargestellten statistischen Angaben ergibt, sind nach insgesamt 1.520 im Jahr 2016 eingegangenen Beschwerden im Jahr 2017 insgesamt 2.038 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens bei der Schlichtungsstelle Bausparen des Verbandes der Privaten Bausparkassen e. V. eingereicht worden. Von diesen 2.038 Anträgen fielen 26 Anträge nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Bausparen, sondern in die Zuständigkeit einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle. Diese 26 Anträge wurden nach § 7 Abs. 1 Satz 2 der Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung in Verbindung mit § 24 Abs. 1 FinSV unter Benachrichtigung des jeweiligen Antragstellers an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben.

Insgesamt wurden somit 2.012 Anträge auf Schlichtung durch die Schlichtungsstelle weiterbehandelt. Dabei befasste sich die weit überwiegende Anzahl der Anträge mit Kündigungen von Bausparverträgen durch die Bausparkasse. Auf dieses Sachgebiet entfielen insgesamt 959 Anträge. In insgesamt 360 Anträgen ging es um die Erstattung von Gebühren, wie beispielsweise der Darlehens- oder der Kontogebühr, weiteren Entgelten, Auslagen oder ähnlichem. Am dritthäufigsten gaben nichtgewährte Vergünstigungen, wie z. B. einer Bonusverzinsung oder einer Treueprämie mit insgesamt 149 Anträgen Anlass zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens. Wie sich aus der Tabelle zudem ergibt, verteilten sich die übrigen Anträge auf Schlichtung relativ gleichmäßig auf die darüber hinaus genannten Sachgebiete.

Abgeschlossen wurden im Verlauf des Kalenderjahres 2017 insgesamt 2.499 Verfahren. Diese Anzahl beinhaltet sowohl Beschwerden nach der bis zum 31. Dezember 2016 geltenden Ombudsmann-Verfahrensordnung für die außergerichtliche Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Bausparkassen und ihren Kunden vom 18. Mai 2001 (Ombudsmann-Verfahrensordnung) als auch Anträge auf Schlichtung, die auf Grundlage der seit 1. Januar 2017 geltenden Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Bausparen des Verbandes der Privaten Bausparkassen e. V. für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen privaten Bausparkassen und Verbrauchern (Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung) eingereicht wurden.

In insgesamt 525 der zuvor genannten 2.499 Verfahren haben die Beschwerdeführer ihre Beschwerde zurückgenommen oder ihr Anliegen nicht mehr weiter verfolgt bzw. die Antragsteller ihren Antrag nach § 6 Abs. 2 der Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung in Verbindung mit § 7 Abs. 2 FinSV zurückgenommen. Dies entspricht 21% der insgesamt im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren.

Darüber hinaus erledigten sich 483 weitere Verfahren im Vorverfahren. In diesen Fällen haben die Bausparkassen als Beschwerde- bzw. Antragsgegner dem Anliegen des Beschwerdeführers bzw. des Antragstellers entsprochen oder die Parteien konnten sich auf einen Vergleich einigen, so dass es keiner Befassung der Schlichter mit dem Anliegen des Beschwerdeführers bzw. des Antragstellers mehr bedurfte. Der Anteil von rund 19% zeigt, dass viele Streitigkeiten bereits in diesem frühen Stadium des Verfahrens beigelegt werden konnten, da hier durchaus auch die Bereitschaft der Bausparkassen bestand, den Anliegen ihrer Kunden unbürokratisch gerecht zu werden.

In 649 Verfahren lehnten die Schlichter die Durchführung des Verfahrens nach § 2 Abs. 2 der Ombudsmann-Verfahrensordnung bzw. § 3 Abs. 1, 2 Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung in Verbindung mit § 6 Abs. 1, 2 FinSV ab. Die Verteilung der Verfahren auf die in § 6 Abs. 1 und Abs. 2 FinSV im Einzelnen genannten Ablehnungsgründe lassen sich der zuvor wiedergegebenen Tabelle entnehmen. Eine Darstellung, wie sich die nach § 2 Abs. 2 der Ombudsmann-Verfahrensordnung abgelehnten Verfahren auf die einzelnen Ablehnungsgründe verteilten, war indessen nicht möglich, da eine solche statistische Auswertung in der bis zum 31. Dezember 2016 von der Schlichtungsstelle genutzten IT-Anwendung nicht vorgesehen war. Der Anteil der im Jahr 2017 abgelehnten Verfahren an den insgesamt im Jahr 2017 abgeschlossenen Verfahren betrug rund 26 %.

Auffallend ist in diesem Zusammenhang, dass kein Antrag auf Schlichtung wegen Unzuständigkeit der Schlichtungsstelle durch die Schlichter abgelehnt werden musste. Hier zeigt sich, dass die Information über die Schlichtungsverfahren im Finanzbereich insgesamt so gut ist, dass sich kein Verbraucher an die Schlichtungsstelle Bausparen gewendet hat, ohne dass sein Anliegen im Finanzbereich lag.

Am häufigsten wurden indes Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wegen des Vorliegens einer ungeklärten Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nach § 3 Abs. 2 a) der Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung i. V. m. § 6 Abs. 2 Nr. 1 FinSV abgelehnt. Hintergrund hierfür ist, dass jedenfalls zu Beginn des Jahres 2017 noch nicht abschließend höchstrichterlich geklärt war, ob eine Bausparkasse einen mehr als zehn Jahre zuteilungsreifen Bausparvertrag nach § 489 Abs. 1 Nr. 2 BGB kündigen darf. Diese Frage hat der Bundesgerichtshof sodann mit zwei Urteilen vom 21. Februar 2017 (XI ZR 185/16 und XI ZR 272/16) geklärt, indem er entschieden hat, dass eine Bausparkasse im Regelfall berechtigt ist, einen mehr als zehn Jahre zuteilungsreifen Bausparvertrag nach § 489 Abs. 1 Nr. 2 BGB zu kündigen.

Darüber hinaus ging es in vielen noch aus dem Jahr 2016 stammenden Verfahren um die Frage, wann die Verjährung bei Ansprüchen auf Erstattung einzelner Gebühren zu laufen beginnt. Zwar hatte der Bundesgerichtshof dies für Ansprüche auf Erstattung von Bearbeitungsentgelten bei Verbraucherkrediten bereits im Jahr 2014 entschieden. Offen und höchstrichterlich weiterhin nicht geklärt ist aber die Frage, inwieweit diese Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs auch auf Ansprüche auf Erstattung von bei Ausreichung des Bauspardarlehens erhobenen Darlehensgebühren übertragen werden kann. Ging es in Verfahren um diese Frage, sahen die Schlichter ebenfalls nach § 3 Abs. 2 a) der Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung i. V. m. § 6 Abs. 2 Nr. 1 FinSV von einer Entscheidung in der Sache ab.

Letztlich haben die Schlichter im Jahr 2017 in insgesamt 842 Verfahren einen Schlichtungsspruch nach der Ombudsmann-Verfahrensordnung bzw. einen Schlichtungsvorschlag nach der Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung erlassen. Dabei ergingen noch 657 Schlichtungssprüche nach der Ombudsmann-Verfahrensordnung und wurden insgesamt 185 Schlichtungsvorschläge nach der Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung unterbreitet.

Von den 185 von den Schlichtern unterbreiteten Schlichtungsvorschlägen fielen 34 zugunsten der Antragsteller und 131 zugunsten der Bausparkassen aus. Darüber hinaus wurde in 20 Verfahren ein Vergleich durch die Schlichter vorgeschlagen. Von den insgesamt 185 unterbreiteten Schlichtungsvorschlägen, unabhängig davon, ob diese zugunsten des Antragstellers oder zugunsten der Bausparkasse ausgegangen sind oder einen Vergleich beinhalteten, wurden 64 Vorschläge von beiden Parteien angenommen. Lediglich in einem Verfahren haben beide Parteien den vom Schlichter unterbreiteten Vorschlag nicht angenommen.

Sieht man als ergebnislos gebliebene Verfahren im Sinne von § 4 Abs. 1 Nr. 1 c) VSInfoV i. V. m. § 9 Abs. 3 Satz 3 FinSV nicht nur die Verfahren an, die von den Beschwerdeführern nicht weiter verfolgt wurden bzw. in denen die Antragsteller ihre Anträge zurückgenommen haben, sondern versteht man hierunter die Summe aus den Verfahren, die im zuvor beschriebenen Sinn nicht weitergeführt wurden und den Verfahren, bei denen der Schlichtungsvorschlag nicht angenommen wurde, sind insgesamt 646 Verfahren und somit rund 26% der insgesamt 2.499 im Jahr 2017 abschließend bearbeiteten Verfahren ergebnislos geblieben.

Wird für die Berechnung der durchschnittlichen Dauer der Verfahren (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 d) VSInfoV) lediglich auf den Zeitraum zwischen dem Vorliegen aller für das Schlichtungsverfahren erforderlichen Unterlagen und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags abgestellt, so hat die durchschnittliche Dauer der Verfahren 35 Tage betragen. Mit 169 Tagen weitaus länger ist hingegen der Zeitraum zwischen dem Antragseingang und dem endgültigen Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 Satz 3 Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung i. V. m. § 9 Abs. 3 Satz 3 FinSV) ausgefallen. Zwar erscheint dieser Zeitraum zunächst relativ lang. Werden aber die in der Verfahrensordnung vorgegebenen Fristen berücksichtigt, kann festgestellt werden, dass die Mindestverfahrensdauer allein aufgrund der den Beteiligten gewährten Fristen mindestens 14 Wochen beträgt. Rechnet man die für die Bearbeitung des Antrags erforderliche Zeit durch die Schlichtungsstelle, die Zeit für die Entscheidungsfindung durch die Schlichter sowie die entsprechenden Postlaufzeiten hinzu, relativiert sich die zuvor genannte Verfahrensdauer.

Nach alledem ist noch über die Anzahl der im Jahr 2017 eingegangenen grenzübergreifenden Streitigkeiten zu berichten. Insgesamt gingen im Jahr 2017 10 Anträge auf Schlichtung ein, die grenzüber-

greifende Streitigkeiten zum Gegenstand hatten. Bei diesen hatten die Antragsteller ihren Wohnsitz in einem anderen Land als die dem Verfahren angeschlossenen privaten Bausparkassen, die alle ihren Sitz in Deutschland haben.

Schließlich soll an dieser Stelle noch darauf hingewiesen werden, dass kein einziger Antrag durch eine Schlichtungsstelle in einem anderen Mitgliedstaat vermittelt wurde, die sich ebenso wie die Schlichtungsstelle Bausparen dem Europäischen Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET) angeschlossen hat und auch kein Antrag über die ODR-Plattform bei der Schlichtungsstelle eingegangen ist. In allen grenzübergreifenden Verfahren haben sich die Antragsteller unmittelbar an die Schlichtungsstelle Bausparen gewendet, welches erneut für die gute und leicht zugängliche Information über das Schlichtungsverfahren spricht.

### **3. Angaben zu Problemstellungen, die systematisch bedingt sind oder signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens waren ( § 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBIInfoV)**

Wie zuvor berichtet, betrafen 959 der im Jahr 2017 eingereichten Anträge auf Schlichtung die Kündigung von Bausparverträgen durch die Bausparkassen.

Wie ebenfalls bereits ausgeführt, hat der Bundesgerichtshof in zwei in wesentlichen Punkten gleichgelagerten Verfahren am 21. Februar 2017 (XI ZR 185/16 und XI ZR 272/16) entschieden, dass eine Bausparkasse Bausparverträge gemäß § 489 Abs. 1 Nr. 3 BGB (jetzt: § 489 Abs. 1 Nr. 2 BGB) kündigen darf, wenn die Verträge seit mehr als zehn Jahren zuteilungsreif sind. Nachdem diese Form der Kündigung in der Vergangenheit vielfach Anlass zur Einreichung einer Beschwerde bzw. Einreichung eines Antrags auf Schlichtung war, dürfte die Anzahl dieser Anträge auf Schlichtung mit der erfolgten höchstrichterlichen Klärung dieser Streitfrage deutlich zurückgehen.

Auch hat der BGH in diesen beiden Urteilen die obergerichtliche Rechtsprechung bestätigt, nach der eine Bausparkasse berechtigt ist, einen in Höhe der Bausparsumme oder darüber hinaus angesparten Bausparvertrag nach § 488 Abs. 3 BGB zu kündigen. Hier ist allein noch umstritten, ob dem Fall der sog. Vollbesparung der Fall gleichzustellen ist, bei dem die Summe aus dem Vertragsguthaben und einem bei Verzicht auf das Bauspardarlehen auszahlenden Bonus die Bausparsumme übersteigt. Da diese Frage bislang höchstrichterlich nicht geklärt wurde, sehen die Schlichter der privaten Bausparkassen nach § 3 Abs. 2 a) der Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung von einer Schlichtung in diesen Fällen ab.

Zahlenmäßig an Bedeutung gewonnen haben auch die Fälle, in denen es um die durch eine Bausparkasse ausgesprochenen Kündigungen von Bausparverträgen nach §§ 313, 314 BGB geht. Auch die damit verbundene Frage, ob die Kündigung eines Bausparvertrages angesichts des andauernden Niedrigzinsniveaus wegen Wegfalls der Geschäftsgrundlage zulässig ist, wird von den Schlichtern als eine ungeklärte grundsätzliche Rechtsfrage angesehen, die der Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach § 3 Abs. 2 a) der Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung entgegensteht.

### **4. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern, sofern aufgrund der Tätigkeit hierzu Erkenntnisse vorliegen (§ 4 Abs. 1 Nr. 3 VSBIInfoV)**

Konkrete Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten können nicht gegeben werden.

Für den Verbraucher kann es gleichwohl empfehlenswert sein, sich vor Beantragung eines Schlichtungsverfahrens unmittelbar an die betroffene Bausparkasse zu wenden, da viele Streitfragen bereits im unmittelbaren Kontakt mit dem Unternehmen geklärt werden können.

Darüber hinaus bietet auch die Website der Schlichtungsstelle Bausparen zum Schlichtungsverfahren unter [www.schlichtungsstelle-bausparen.de](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de) wertvolle Informationen für die Antragsteller.

Insbesondere unter dem Menüpunkt „Aktuelles“ können sie sich über die die Bausparkassen betreffende aktuelle Rechtsprechung informieren.

#### **5. Hinweise auf etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 4 VSBInfoV)**

Etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten sind nicht bekannt geworden.

#### **6. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten**

Die Schlichtungsstelle ist bereits seit Jahren Mitglied des europäischen Netzwerks der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (Financial Dispute Resolution Network - FIN-NET). Das FIN-NET wurde auf Initiative der Europäischen Kommission geschaffen und erleichtert Verbrauchern den Zugang zu außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Streitfällen.

Informationen zum FIN-NET finden sich sowohl auf der Website der Schlichtungsstelle Bausparen unter [www.schlichtungsstelle-bausparen.de/Service/Fin-Net/](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de/Service/Fin-Net/) als auch auf der entsprechenden Website der Europäischen Kommission zum FIN-NET ([https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_de](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_de)).

Zudem ist die Schlichtungsstelle Bausparen aufgrund ihrer Anerkennung auch im EU-Online-Streitbeilegungsportal, der sog. ODR-Plattform, gelistet. Über die ODR-Plattform können EU-Verbraucher Streitbeilegungsverfahren zu Online-Geschäften mit EU-Unternehmen einleiten.