



Verband der Privaten
Bausparkassen e.V.
- Schlichtungsstelle -

Tätigkeitsbericht 2021
der Schlichtungsstelle Bausparen
des Verbands der Privaten Bausparkassen e.V.

Vorbemerkungen

Die privaten Bausparkassen unternehmen seit langem große Anstrengungen, um ihren Kunden einen optimalen Service zu bieten. Um diesen Service auch im Falle von Meinungsverschiedenheiten noch zu erhöhen, haben sich alle Mitglieder des Verbands der Privaten Bausparkassen e.V. bereits im Jahr 2001 entschlossen, eine außergerichtliche Schlichtungsstelle einzurichten. In Umsetzung dieses Beschlusses wurde im Jahr 2002 das Schlichtungsverfahren eingerichtet und somit eine Möglichkeit geschaffen, Streitigkeiten schnell, effizient und weitgehend kostenlos beizulegen.

Mit dem Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) am 1. April 2016 sowie dem Inkrafttreten der Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) hat der Verband der Privaten Bausparkassen e.V. die Anerkennung der seit 2002 bewährten Schlichtungsstelle als Verbraucherschlichtungsstelle betrieben. Die Schlichtungsstelle Bausparen des Verbands der Privaten Bausparkassen e.V. ist am 30. Januar 2017 durch das hierfür zuständige Bundesamt für Justiz mit Wirkung zum 1. Februar 2017 als Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 14 Abs. 3 Satz 1 UKlaG in Verbindung mit § 11 Abs. 1 FinSV anerkannt worden.

Die Schlichtungsstelle besteht aus den Schlichtern der privaten Bausparkassen und der vom Verband der Privaten Bausparkassen e.V. als Träger eingerichteten Geschäftsstelle, die mit einer Volljuristin als Leiterin der Schlichtungsstelle, einer weiteren Juristin, einem weiteren Juristen und zwei Sachbearbeiterinnen besetzt ist.

Schlichter der privaten Bausparkassen sind seit 1. Januar 2022 Frau Gabriele Meister, Dr. Bernd Müller-Christmann und Dr. Franz Schnauder, der die Nachfolge von Dr. Winfried Delitzsch angetreten hat. Dr. Delitzsch, der zum 1. Januar 2016 erstmals zum Schlichter bestellt wurde, ist altersbedingt zum 31. Dezember 2021 aus dem Amt des Schlichters ausgeschieden.

Die Schlichter genießen in ihrem Amt richterliche Unabhängigkeit und unterliegen somit keinen Weisungen des Verbands. In ihrer Arbeit werden die Schlichter von der Geschäftsstelle administrativ unterstützt.

Aufgabe der Schlichtungsstelle Bausparen ist die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen privaten Bausparkassen und Verbrauchern.

Die Grundlage für die Streitbeilegung bildet die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Bausparen des Verbands der Privaten Bausparkassen e.V. für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen privaten Bausparkassen und Verbrauchern (Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung).

Umfassende Informationen zum Schlichtungsverfahren stehen auf der Website zum Schlichtungsverfahren unter www.schlichtungsstelle-bausparen.de zur Verfügung. Dort kann auch die Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung eingesehen werden.

Der nachfolgende Tätigkeitsbericht bezieht sich auf den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2021 und ist nach Maßgabe von § 20 FinSV i. V. m. § 4 Abs. 1 der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBIInfoV) erstellt worden. Zudem orientiert er sich an den Empfehlungen des Bundesamts für Justiz im Leitfaden für statistische Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSBIInfoV für die Erstellung der Tätigkeits- und Evaluationsberichte vom 7. September 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
1. Anzahl der im Jahr 2021 insgesamt eingegangenen Anträge (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 a) VSBInfoV	1440	
1.1 Anzahl der Anträge, die nach § 24 Abs. 1 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben wurden	17	
a. Kontoführung und Zahlungsverkehr		
b. Kreditgeschäft	2	
c. Wertpapiergeschäft		
d. Sparverkehr		
e. Sonstiges	15	
1.2 Anzahl der Anträge, die nach § 24 Abs. 2 FinSV auf Antrag des Antragstellers an eine andere Streitbelegungsstelle weitergeleitet wurden	0	
1.3 Anzahl der im Jahr 2021 eingegangenen grenzübergreifenden Streitigkeiten	15	
Anteil dieser Verfahren an den im Jahr 2021 insgesamt eingegangenen Verfahren (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 f) VSBInfoV)		1,04 %
2. Anzahl der Anträge, die durch die Schlichtungsstelle weiterbehandelt wurden	1423	
2.1 Bausparvertrag	1299	
a. Bausparsumme (insbesondere überhöhte Bausparsumme)	2	
b. Beratung (Zweckverfehlung bei Abschluss, „Umdeckung“, Tarifwechsel etc.)	89	
c. Gebühren (Gebühren, Entgelte, Auslagen etc.)	583	
d. Kündigung von Bausparverträgen (auf Basis unterschiedlicher Rechtsgrundlagen)	196	
e. Sparbeiträge (Annahme von Regelsparbeiträgen und Sonderzahlungen)	34	
f. Vertragsänderungen (Erhöhung der Bausparsumme, Vertragsübertragungen etc.)	21	
g. Verzinsung/sonstige tarifliche Vergünstigungen (Bonuszins, Treueprämie etc.)	314	
h. Sonstiges (verzögerte Abwicklung eines Anliegens, Wohnungsbauprämie etc.)	60	
2.2 Darlehensvertrag	124	
a. Beratung (in Bezug auf Erstfinanzierung / Umfinanzierung etc.)	19	
b. Darlehensgewährung (vor allem Ablehnung des Darlehensantrags)	9	
c. Darlehensrückzahlung (insbesondere Ablösung des Vorfinanzierungsdarlehens)	23	
d. Widerruf (insbesondere Ordnungsmäßigkeit der Widerrufsbelehrung)	6	
e. Gebühren (Darlehensgebühr, Wertermittlungsgebühr, Treuhandgebühr etc.)	10	
f. Sicherheiten (Austausch, Freigabe, Erteilung der Löschungsbewilligung etc.)	10	
g. Verzinsung (Darlehenszins)	10	
h. Verzug (Zahlungsschwierigkeiten, Kündigung, Zwangsvollstreckung, etc.)	5	
i. Vorfälligkeitsentschädigung (auch Nichtabnahmeentschädigung)	27	
j. Sonstiges (insbesondere verzögerte Abwicklung eines Anliegens, SCHUFA, etc.)	5	

3.	Anzahl der im Jahr 2021 insgesamt abgeschlossenen Verfahren¹	925
3.1	Anzahl der nach § 7 Abs. 2 zurückgenommenen Anträge	81
	Anteil dieser Verfahren an den insgesamt im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren	8,76 %
3.2	Anzahl der im Vorverfahren erledigten Verfahren²	187
	Anteil dieser Verfahren an den insgesamt im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren	20,22 %
3.3	Anzahl nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Verfahren:	77
a.	es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	2
b.	die Verbraucherschlichtungsstelle war für die Streitigkeit nicht zuständig und der Antrag war auch nicht an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben	0
c.	wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	4
d.	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
e.	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
f.	die Streitigkeit ist bereits bei Gericht anhängig oder ein Gericht hat durch Sachurteil über die Streitigkeit entschieden	0
g.	die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	1
h.	der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	8
i.	eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	12
j.	Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	50
	Anteil der abgelehnten Verfahren an den insgesamt im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 b) VSBInfoV):	8,32 %

¹ Die angegebene Anzahl umfasst alle im Jahr 2021 auf Grundlage der Verfahrensordnung für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen privaten Bausparkassen und Verbrauchern (Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung) abgeschlossenen Verfahren, unabhängig davon, ob die Anträge auf Schlichtung im Jahr 2020 oder im Jahr 2021 eingereicht wurden.

² Die angegebene Anzahl beinhaltet die Verfahren, bei denen die Antragsgegnerin dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder beide Parteien einen Vergleich geschlossen haben.

4.	Anzahl der Verfahren, in denen die Schlichter im Jahr 2021 einen Schlichtungsvorschlag unterbreitet haben	580
4.1	Anzahl der Schlichtungsvorschläge	
a.	zugunsten Antragsteller	59
aa.	von beiden angenommen	18
bb.	von beiden abgelehnt	3
cc.	von Bausparkasse angenommen / von Antragsteller abgelehnt	1
dd.	von Antragsteller angenommen / von Bausparkasse abgelehnt	37
b.	zugunsten Bausparkasse	443
aa.	von beiden angenommen	122
bb.	von beiden abgelehnt	1
cc.	von Bausparkasse angenommen / von Antragsteller abgelehnt	319
dd.	von Antragsteller angenommen / von Bausparkasse abgelehnt	1
c.	Vergleich	78
aa.	von beiden angenommen	39
bb.	von beiden abgelehnt	8
cc.	von Bausparkasse angenommen / von Antragsteller abgelehnt	11
dd.	von Antragsteller angenommen / von Bausparkasse abgelehnt	20
4.2	Anzahl der Verfahren, in denen beide Parteien den vom Schlichter unterbreiteten Schlichtungsvorschlag angenommen haben	179
4.3	Anzahl der Verfahren, in denen beide Parteien den vom Schlichter unterbreiteten Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben	12
5.	Durchschnittliche Dauer der Verfahren (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 d) VSBIInfoV)	
5.1	Zeitraum zwischen dem Vorliegen aller für das Schlichtungsverfahren erforderlicher Unterlagen und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Abs. 1 Satz 1 FinSV)	24
5.2	Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 Satz 3 FinSV)³	148
6.	Umgang der Parteien mit dem Ergebnis	
6.1	Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (s. o.)	179
6.2	Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien <u>nicht</u> an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (s. o.)	12

³ Bei der Berechnung sind nur die im Jahr 2021 eingegangenen und auch im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren berücksichtigt worden, unabhängig davon, ob der Antragsteller seinen Antrag zurückgenommen hat, das Verfahren durch Abhilfe oder einen Vergleich beendet worden ist, eine Ablehnungsentscheidung ergangen ist oder durch einen Schlichtungsvorschlag beendet wurde.

2. Erläuterungen zu den statistischen Angaben

Nach insgesamt 1.015 im Jahr 2020 bei der Schlichtungsstelle Bausparen des Verbands der Privaten Bausparkassen e.V. eingegangenen Anträgen auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens sind im Jahr 2021 insgesamt 1.440 Anträge eingereicht worden. Damit hat das Aufkommen an Schlichtungsanträgen gegenüber dem Vorjahr wieder deutlich zugenommen.

Von den 1.440 eingereichten Anträgen auf Schlichtung fielen 17 Anträge nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Bausparen, sondern in die Zuständigkeit einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle. Diese 17 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.

Somit wurden insgesamt 1.423 Anträge auf Schlichtung durch die Schlichtungsstelle bearbeitet bzw. befinden sich noch in Bearbeitung.

Auch im Jahr 2021 lag der Schwerpunkt der Anträge in den ersten drei Quartalen des Jahres zunächst bei der Frage nach den Rechtsfolgen von zuvor aufgrund der anhaltenden Niedrigzinsphase durch die Bausparkassen rechtmäßig ausgesprochenen Kündigungen von Bausparverträgen. So befassten sich insgesamt 314 Anträge mit der Frage, ob und wenn ja unter welchen Voraussetzungen Bonuszinsen oder ähnliche Vergünstigungen wie etwa eine Treueprämie im Falle einer Beendigung des Bausparvertrags durch die Bausparkasse zu gewähren sind.

Zum Ende des Jahres hat sich der Schwerpunkt dann aber verschoben. Nachdem das Oberlandesgericht Celle mit Urteil vom 17. November 2021 (Az. 3 U 39/21) in einem vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) gegen eine Bausparkasse geführten Unterlassungsklageverfahren entschieden hat, dass eine Klausel über ein in der Sparphase des Bausparvertrags erhobenes Jahresentgelt als Preisnebenabrede zu klassifizieren und gemäß § 307 Abs. 1 Satz 1, Abs. 2 Nr. 1 BGB unwirksam sei und hierüber auch eine Pressemitteilung veröffentlicht hat, ist dieses Thema von zahlreichen Medien und Verbraucherschützenden Institutionen aufgegriffen worden. In verschiedenen Zeitschriften und auf Online-Portalen wurde Bausparern geraten, vermeintliche Ansprüche auf Erstattung von in der Sparphase ihres Bausparvertrags erhobenen Entgelten im Rahmen des Schlichtungsverfahrens und - zur Hemmung der Verjährung - noch vor Jahresende geltend zu machen, auch wenn die Entscheidung des OLG Celle noch nicht rechtskräftig ist. Dies führte zu einem überproportional hohen Eingang von entsprechenden Schlichtungsanträgen von Mitte November bis Ende Dezember 2021. So sind im Jahr 2021 insgesamt 583 Anträge auf Schlichtung eingereicht worden, die auf Erstattung von entsprechenden Entgelten gerichtet sind, davon 524 im November und Dezember. Eine Entscheidung über diese Anträge wird jedoch im Schlichtungsverfahren in der Regel nicht ergehen, da es sich bei der Frage, ob eine Bausparkasse berechtigt ist, eine entsprechende Gebühr für die bauspartechnische Verwaltung, Kollektivsteuerung und Führung der Zuteilungsmasse zu erheben, um eine grundsätzliche Rechtsfrage handelt, die höchstrichterlich noch nicht geklärt ist. So ist gegen die Entscheidung des OLG Celle die Revision beim Bundesgerichtshofs unter dem Az. XI ZR 551/21 anhängig. Bei grundsätzlichen Rechtsfragen, die nicht geklärt sind, die aber für die Entscheidung über eine Streitigkeit erheblich sind, machen die Schlichter regelmäßig von der Möglichkeit in § 3 Abs. 2 a) der Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung Gebrauch und lehnen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab.

Insgesamt wird bei Betrachtung der vorgenannten Sachverhalte deutlich, dass der weit überwiegende Teil der Anträge (insgesamt 1.299 Anträge) erneut die Sparphase des Bausparvertrags und weder die Darlehensphase des Bausparvertrags noch den Bereich der weiteren durch die Bausparkassen

ausgereichten Darlehen wie Vor- und Zwischenfinanzierungskredite betraf (insgesamt 124 Anträge entfielen auf dieses Gebiet).

An dritter Stelle bei den Gründen für eine Antragstellung lag sodann mit 196 Anträgen die Frage nach der Rechtmäßigkeit einer durch die Bausparkasse ausgesprochenen Kündigung.

Wie sich aus der zuvor dargestellten Übersicht ergibt, verteilten sich die übrigen 430 Anträge relativ gleichmäßig auf die darüber hinaus genannten Sachgebiete.

Abgeschlossen wurden im Verlauf des Kalenderjahres 2021 insgesamt 925 Verfahren, nachdem im Jahr 2020 945 und im Jahr 2019 893 Verfahren abgeschlossen wurden.

In insgesamt 81 der zuvor genannten 925 Verfahren haben die Antragsteller ihren Antrag nach § 6 Abs. 2 der Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung in Verbindung mit § 7 Abs. 2 FinSV zurückgenommen. Dies entspricht einem Anteil von rund 9 Prozent der insgesamt im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren.

Darüber hinaus erledigten sich weitere 187 Verfahren, mithin ebenfalls 20 Prozent der insgesamt im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren, im Vorverfahren. In diesen Fällen haben die Bausparkassen als Antragsgegner dem Anliegen der Antragsteller entsprochen oder die Parteien konnten sich auf einen Vergleich einigen, so dass es keiner Befassung der Schlichter mit dem Anliegen der Antragsteller mehr bedurfte.

Der Anteil von rund 29 Prozent der zurückgenommenen bzw. im Vorfeld erledigten Verfahren an den insgesamt im Jahr 2020 abgeschlossenen Verfahren zeigt, dass viele Streitigkeiten bereits in diesem frühen Stadium des Verfahrens beigelegt werden konnten. Auch die Rücknahme der Anträge beruht häufig auf dem Grund, dass sich die Angelegenheit zwischenzeitlich durch eine Abhilfe oder Einigung der Parteien erledigt hat, auch wenn dies der Schlichtungsstelle nicht immer explizit mitgeteilt wird. Insgesamt wird hierdurch deutlich, dass auch im Vorverfahren das Ziel der außergerichtlichen Streitbeilegung oftmals bereits erreicht wird.

In 77 Verfahren lehnten die Schlichter die Durchführung des Verfahrens nach § 3 Abs. 1, 2 Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung in Verbindung mit § 6 Abs. 1, 2 FinSV ab. Der Anteil der im Jahr 2021 abgelehnten Verfahren an den insgesamt im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren war mit 8 Prozent etwas niedriger als im Vorjahr (2020: 13 Prozent).

In Bezug auf die abgelehnten Verfahren ist hervorzuheben, dass in keinem einzigen Fall die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wegen der Unzuständigkeit der Schlichtungsstelle durch die Schlichter abgelehnt werden musste. Hier zeigt sich, dass die Informationen über die Schlichtungsverfahren im Finanzbereich insgesamt so gut sind, dass es für die betroffenen Verbraucher offensichtlich kein Problem ist, die für ihr Anliegen zuständige Schlichtungsstelle zu finden.

Zu den häufigsten Gründen für eine Ablehnung zählten im Jahr 2021 die im Schlichtungsverfahren nicht mögliche Aufklärung des für die Streitentscheidung erheblichen Sachverhalts nach § 3 Abs. 2 b) der Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung (50 Anträge) und das Vorliegen einer ungeklärten Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, nach § 3 Abs. 2 a) der Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung (12 Anträge). Wie bereits ausgeführt, nehmen die Schlichter das Vorliegen einer höchst-richterlich ungeklärten Rechtsfrage beispielsweise bei der Frage nach der Zulässigkeit eines in der Sparphase des Bausparvertrags erhobenen Entgelts an. Zu dieser in Literatur und Rechtsprechung bisher uneinheitlich bewerteten Frage – die Literatur spricht sich ganz überwiegend für die Wirksamkeit

entsprechender Entgeltklauseln aus – ist erneut ein Revisionsverfahren am Bundesgerichtshof anhängig, nachdem in einem anderen Verfahren die Revision im Juli 2021 zurückgenommen worden war.

In den übrigen 15 Verfahren beruhte die Ablehnung auf anderen in der Verfahrensordnung geregelten Gründen.

Letztlich haben die Schlichter im Jahr 2021 in insgesamt 580 Verfahren einen Schlichtungsvorschlag unterbreitet.

Von diesen 580 Schlichtungsvorschlägen fielen 59 zugunsten der Antragsteller und 443 zugunsten der Bausparkassen aus. Die hohe Anzahl der zugunsten der Bausparkassen ergangenen Vorschläge lässt sich damit erklären, dass in vielen der derzeit im Verfahren streitigen Sachverhalte, wie beispielsweise die Frage, ob und wenn ja unter welchen Voraussetzungen Bonuszinsen oder ähnliche Vergünstigungen wie etwa eine Treueprämie zu gewähren sind, die Rechtslage eindeutig ist und somit kein Raum für eine anderslautende Entscheidung der Schlichter ist.

Ferner wurde in 78 Verfahren ein Vergleich durch die Schlichter vorgeschlagen.

Von den insgesamt 580 durch die Schlichter unterbreiteten Vorschläge wurden 179 Vorschläge, d. h. rund 31 Prozent, von beiden Parteien angenommen, unabhängig davon, ob die Schlichtungsvorschläge zugunsten des Antragstellers oder zugunsten der Bausparkasse ausgegangen sind oder einen Vergleich beinhalteten. In 12 Verfahren haben beide Parteien übereinstimmend den vom Schlichter unterbreiteten Vorschlag nicht angenommen.

Sieht man als ergebnislos gebliebene Verfahren im Sinne von § 4 Abs. 1 Nr. 1 c) VSBlInfoV i. V. m. § 9 Abs. 3 Satz 3 FinSV nicht nur die 81 Verfahren an, in denen die Antragsteller ihre Anträge zurückgenommen haben, sondern betrachtet man als ergebnislos gebliebene Verfahren auch die 401 Verfahren, bei denen der Schlichtungsvorschlag von einer der oder beiden Parteien nicht angenommen wurde, sind insgesamt 482 Verfahren und somit rund 52 Prozent der insgesamt 925 im Jahr 2021 abschließend bearbeiteten Verfahren ergebnislos geblieben. Beschränkt sich die Betrachtung (nur) auf die 401 Verfahren, bei denen der Schlichtungsvorschlag von einer der oder beiden Parteien nicht angenommen wurde, beträgt der Anteil dieser Verfahren 43 Prozent an den insgesamt im Jahr 2021 abgeschlossenen Verfahren.

Wird für die Berechnung der durchschnittlichen Dauer der Verfahren (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 d) VSBlInfoV) 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 24 Tage (gegenüber 21 Tage im Vorjahr) betragen.

Mit 148 Tagen (Vorjahr: 156 Tage) deutlich länger ist hingegen der Zeitraum zwischen dem Antragsingang und dem endgültigen Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 Satz 3 Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung i. V. m. § 9 Abs. 3 Satz 3 FinSV). Zwar erscheint dieser Zeitraum zunächst relativ lang. Werden aber die in der Verfahrensordnung vorgegebenen Fristen von den Beteiligten ausgeschöpft, ist festzustellen, dass die Mindestverfahrensdauer aufgrund der gewährten Fristen allein 14 Wochen betragen kann. 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 durchschnittliche Verfahrensdauer.

Zu beachten ist zudem, dass auch die Schlichtungsstelle im Jahr 2021 durch die COVID-19-Pandemie und der damit verbundenen überwiegenden Tätigkeit der Mitarbeiter im Homeoffice weiterhin vor

Herausforderungen bei der Bearbeitung der Schlichtungsanträge gestellt wurde. Gleichwohl war die Schlichtungsstelle auch während der harten Lockdown-Zeiten jederzeit erreichbar und arbeitsfähig.

Nach alledem ist noch über die Anzahl der im Jahr 2021 eingegangenen grenzübergreifenden Streitigkeiten zu berichten. Insgesamt gingen im Jahr 2021 15 Anträge auf Schlichtung ein, die grenzübergreifende 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 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.

Auch ist kein Antrag an die Schlichtungsstelle weitergeleitet worden, der über die ODR-Plattform eingereicht worden ist. In allen grenzübergreifenden Verfahren haben sich die Antragsteller unmittelbar an die Schlichtungsstelle Bausparen gewendet, welches erneut für die guten und leicht zugänglichen 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)

Erkenntnisse über Problemstellungen, die systematisch bedingt sind, liegen der Schlichtungsstelle nicht vor.

Auch im Fall der über 500 im Jahr 2021 auf die Erstattung von in der Sparphase des Bausparvertrags erhobenen Entgelten gerichteten Anträge liegt keine Problemstellung vor, die systematisch bedingt ist. Hintergrund der hohen Anzahl der diese Thematik betreffenden Schlichtungsanträge ist schlichtweg die Berichterstattung über die bisher ergangene Rechtsprechung zu dieser Thematik und die Aufforderung der verbrauchernahen Institutionen Erstattungsbegehren im Wege des Schlichtungsverfahrens geltend zu machen, obwohl im Verfahren wegen der Grundsätzlichkeit der Frage der Zulässigkeit entsprechender Entgelte nach § 3 Abs. 2 a) der Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung in der Regel keine Entscheidung ergeht.

Denn Sinn und Zweck des Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung ist die Schlichtung von rechtlichen Streitigkeiten im Einzelfall. Dagegen soll die Klärung grundsätzlicher Fragen und damit die Rechtsfortbildung den staatlichen Gerichten vorbehalten bleiben.

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)

Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten können nicht gegeben werden. Beim Auftreten von Unklarheiten kann betroffenen Verbrauchern aber geraten werden, zunächst Einsicht in ihre Verträge und die ihren Verträgen zugrunde liegenden Bedingungen zu nehmen, da sich auf diese Weise bereits viele Fragen beantworten lassen. Darüber hinaus steht den Verbrauchern aber auch einerseits das Beratungsangebot der Bausparkassen, andererseits das Angebot der Verbraucherschützenden Institutionen, wie der Verbraucherzentralen zur Verfügung.

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

Der Schlichtungsstelle liegen keine Erkenntnisse über etwaige strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten in ihrem Zuständigkeitsbereich vor.

6. Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBIInfoV)

Die Schlichtungsstelle steht im kontinuierlichen Austausch mit den Schlichtungsstellen im Finanzbereich, nimmt darüber hinaus aber auch regelmäßig an branchenübergreifenden Veranstaltungen teil. Auch im Jahr 2021 ist die Mehrzahl der für das Jahr zunächst in Präsenz geplanten Veranstaltungen aufgrund der COVID-19-Pandemie ausgefallen.

Teilgenommen hat die Schlichtungsstelle aber am vom BMJV organisierten Erfahrungsaustausch der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen am 9. Februar 2021 und am Treffen der Schlichtungsstellen und Ombudsleute aus der deutschen Finanzbranche bei der BaFin am 4. November 2021. Beide Veranstaltungen haben im Rahmen von Webkonferenzen stattgefunden.

Zudem ist die Schlichtungsstelle bereits seit vielen 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.

Auch durch das FIN-NET wurden im Jahr 2021 verschiedene Online-Treffen organisiert, insbesondere die zweimal jährlich stattfindenden Plenary-Meetings, an der die Schlichtungsstelle jeweils teilgenommen hat.

Informationen zum FIN-NET finden sich sowohl auf der Website der Schlichtungsstelle Bausparen unter 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).

Ferner ist die Schlichtungsstelle Bausparen aufgrund ihrer Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle 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.