



**Tätigkeitsbericht 2023**  
**der Schlichtungsstelle Bausparen**  
des Verbands der Privaten Bausparkassen e.V.

## Vorbemerkungen

Die privaten Bausparkassen möchten ihren Kunden einen optimalen Service bieten. Um diesen Service auch im Fall von Meinungsverschiedenheiten zu gewährleisten, 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.

Nachdem im April 2016 zunächst das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) und sodann die Finanzschlichtungsstellenverordnung (FinSV) in Kraft getreten ist, hat der Verband der Privaten Bausparkassen e.V. die Voraussetzungen für die Anerkennung der seit 2002 bewährten Schlichtungsstelle als Verbraucherschlichtungsstelle geschaffen. Am 30. Januar 2017 ist die Schlichtungsstelle Bausparen des Verbands der Privaten Bausparkassen e.V. durch das 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 die Schlichter administrativ unterstützt. Die Geschäftsstelle ist mit einer Volljuristin als Leiterin der Schlichtungsstelle, einer weiteren Juristin, einem weiteren Juristen und drei Sachbearbeiterinnen besetzt. Zudem sind seit dem Frühjahr 2023 mehrere Aushilfen in der Geschäftsstelle tätig.

Schlichter der privaten Bausparkassen waren zu Beginn des Jahres 2023 Frau Gabriele Meister, Dr. Bernd Müller-Christmann und Dr. Franz Schnauder. Frau Meister ist zum Ende Februar 2023 nach mehr als sieben Jahren Tätigkeit altersbedingt aus dem Amt der Schlichterin ausgeschieden. Ihre Nachfolge hat zum 1. März 2023 Prof. Dr. Markus Gehrlein, Richter am Bundesgerichtshof i. R., angetreten, so dass die Schlichtungsstelle auch im Jahr 2023 durchgängig mit drei Schlichtern besetzt war.

Die Schlichter genießen in ihrem Amt richterliche Unabhängigkeit und unterliegen somit keinen Weisungen des Verbands.

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](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de) zur Verfügung. Dort kann auch die Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung in der aktuellen Fassung eingesehen werden.

Der nachfolgende Tätigkeitsbericht bezieht sich auf den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2023 und ist nach Maßgabe von § 20 FinSV i. V. m. § 4 Abs. 1 der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSInfoV) erstellt worden. Zudem orientiert er sich an den Empfehlungen des Bundesamts für Justiz im Leitfaden für statistische Angaben gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 VSInfoV für die Erstellung der Tätigkeits- und Evaluationsberichte in der Fassung vom 13. Dezember 2022 sowie den weiteren Vorgaben des Bundesamts für Justiz.

## 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 2023 insgesamt eingegangenen Anträge (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 a) VSBInfoV</b>	<b>5856</b>	
<b>1.1 Anzahl der Anträge, die nach § 24 Abs. 1 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben wurden</b>	<b>142</b>	
a. Kontoführung und Zahlungsverkehr	1	
b. Kreditgeschäft	1	
c. Wertpapiergeschäft	0	
d. Sparverkehr	0	
e. Sonstiges	140	
<b>1.2 Anzahl der Anträge, die nach § 24 Abs. 2 FinSV auf Antrag des Antragstellers an eine andere Streitbelegungsstelle weitergeleitet wurden</b>	<b>0</b>	
<b>1.3 Anzahl der im Jahr 2023 eingegangenen grenzübergreifenden Streitigkeiten</b>	<b>13</b>	
Anteil dieser Verfahren an den im Jahr 2023 insgesamt eingegangenen Verfahren (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 f) VSBInfoV)		0,22%
<b>2. Anzahl der Anträge, die durch die Schlichtungsstelle weiterbehandelt wurden</b>	<b>5714</b>	
<b>2.1 Bausparvertrag</b>	<b>5636<sup>1</sup></b>	
a. Bausparsumme (insbesondere überhöhte Bausparsumme)	4	
b. Beratung (Zweckverfehlung bei Abschluss, „Umdeckung“, Tarifwechsel etc.)	54	
c. Gebühren (Gebühren, Entgelte, Auslagen etc.)	5178	
d. Kündigung (insbesondere nach § 489 Abs 1 Nr. 2 BGB)	85	
e. Sparbeiträge (Annahme von Regelsparbeiträgen und Sonderzahlungen)	11	
f. Vertragsänderungen (Erhöhung der Bausparsumme, Vertragsübertragungen etc.)	17	
g. Verzinsung/sonstige tarifliche Vergünstigungen (Bonuszins, Treueprämie etc.)	231	
h. Sonstiges (verzögerte Abwicklung eines Anliegens, Wohnungsbauprämie etc.)	56	
<b>2.2 Darlehensvertrag</b>	<b>78</b>	
a. Beratung (in Bezug auf Erstfinanzierung / Umfinanzierung etc.)	10	
b. Darlehensgewährung (vor allem Ablehnung des Darlehensantrags)	23	
c. Darlehensrückzahlung (insbesondere Ablösung des Vorfinanzierungsdarlehens)	12	
d. Widerruf (insbesondere Ordnungsmäßigkeit der Widerrufsbelehrung)	0	
e. Gebühren (Darlehensgebühr, Wertermittlungsgebühr, Treuhandgebühr etc.)	13	
f. Sicherheiten (Austausch, Freigabe, Erteilung der Löschungsbewilligung etc.)	8	
g. Verzinsung (Darlehenszins)	3	
h. Verzug (Zahlungsschwierigkeiten, Kündigung, Zwangsvollstreckung, etc.)	0	
i. Vorfälligkeitsentschädigung (auch Nichtabnahmeentschädigung)	1	
j. Sonstiges (insbesondere verzögerte Abwicklung eines Anliegens, SCHUFA etc.)	8	

<sup>1</sup> Da zum Zeitpunkt der Erstellung des Tätigkeitsberichts zwar die Anzahl der im Jahr 2023 eingegangenen Anträge feststand, die statistische Erhebung und damit die Zuordnung zu den einzelnen Sachgebieten noch nicht abgeschlossen war, wurde diese Zuordnung mittels einer Hochrechnung der bereits statistisch abschließend erfassten Anträge vorgenommen.

<b>3.</b>	<b>Anzahl der im Jahr 2023 insgesamt abgeschlossenen Verfahren<sup>2</sup></b>	<b>3309</b>
<b>3.1</b>	<b>Anzahl der nach § 7 Abs. 2 FinSV zurückgenommenen Anträge</b>	<b>1068</b>
	Anteil dieser Verfahren an den insgesamt im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren	32,28 %
<b>3.2</b>	<b>Anzahl der im Vorverfahren erledigten Verfahren<sup>3</sup></b>	<b>331</b>
	Anteil dieser Verfahren an den insgesamt im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren	10,00 %
<b>3.3</b>	<b>Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Verfahren:</b>	<b>1566</b>
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	1
c.	wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	1
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	1
g.	die Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand der Streitigkeit sind, wurden zu einer Verbandsklage im Verbandsklageregister angemeldet und die Klage ist noch rechtshängig	0
h.	die Streitigkeit wurde durch Vergleich oder in anderer Weise beigelegt	1
	davon Anerkenntnis oder Erfüllung durch Antragsgegner (auch wenn letztendlich eine Ablehnung nicht erfolgt ist)	0
i.	der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	11
j.	eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	1506
k.	Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	43
	Anteil der abgelehnten Verfahren an den insgesamt im Jahr 2022 abgeschlossenen Verfahren (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 b) VSInfoV):	47,33 %

<sup>2</sup> Die angegebene Anzahl umfasst alle im Jahr 2023 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 2022 oder im Jahr 2023 eingegangen sind.

<sup>3</sup> Die angegebene Anzahl beinhaltet die Verfahren, bei denen die Antragsgegnerin dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder eine Einigung, z. B. durch einen Vergleich, erzielt wurde.

<b>4.</b>	<b>Anzahl der Verfahren, in denen die Schlichter im Jahr 2023 einen Schlichtungsvorschlag unterbreitet haben</b>	
<b>4.1</b>	<b>Anzahl der Schlichtungsvorschläge</b>	<b>344</b>
	a. zugunsten Antragsteller	52
	aa. von beiden angenommen	25
	bb. von beiden abgelehnt	6
	cc. von Bausparkasse angenommen / von Antragsteller abgelehnt	8
	dd. von Antragsteller angenommen / von Bausparkasse abgelehnt	13
	b. zugunsten Bausparkasse	245
	aa. von beiden angenommen	80
	bb. von beiden abgelehnt	1
	cc. von Bausparkasse angenommen / von Antragsteller abgelehnt	164
	dd. von Antragsteller angenommen / von Bausparkasse abgelehnt	0
	c. Vergleich	47
	aa. von beiden angenommen	29
	bb. von beiden abgelehnt	1
	cc. von Bausparkasse angenommen / von Antragsteller abgelehnt	6
	dd. von Antragsteller angenommen / von Bausparkasse abgelehnt	11
<b>4.2</b>	<b>Anzahl der Verfahren, in denen beide Parteien den vom Schlichter unterbreiteten Schlichtungsvorschlag angenommen haben</b>	<b>134</b>
<b>4.3</b>	<b>Anzahl der Verfahren, in denen beide Parteien den vom Schlichter unterbreiteten Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben</b>	<b>8</b>
<b>4.4</b>	<b>Anzahl der "ergebnislos" gebliebenen Verfahren<sup>4</sup></b>	<b>1.278</b>
	Anteil der "ergebnislos" gebliebenen Verfahren an allen abschließend bearbeiteten Anträge.	38,62 %
<b>5.</b>	<b>Durchschnittliche Dauer der Verfahren (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 d) VSBInfoV)</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>11 Tage</b>
<b>5.2</b>	<b>Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 Satz 5 FinSV)<sup>5</sup></b>	<b>240 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>134</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>8</b>

<sup>4</sup> Als ergebnislos geblieben gelten – nach den Vorgaben des Bundesamts für Justiz – die Verfahren, in denen es im Berichtsjahr zwischen den Parteien nicht zu einer Eignung gekommen ist, weil entweder ein Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag von den Parteien nicht angenommen wurde oder das Verfahren aufgrund Antragsrücknahme (§ 7 Abs. 2 S. 1 FinSV) vorzeitig beendet wurde.

<sup>5</sup> Bei der Berechnung sind nur die im Jahr 2023 eingegangenen und auch im Jahr 2023 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

### a) Im Jahr 2023 eingegangene Anträge

Im Jahr 2023 sind insgesamt 5.856 Anträge auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle Bausparen des Verbands der Privaten Bausparkassen e.V. eingegangenen, nachdem im Jahr 2022 insgesamt 3.220 und im Jahr 2021 1.440 Anträge zu verzeichnen waren. Damit sind im Jahr 2023 fast sechsmal und im Jahr 2022 fast dreimal so viele Anträge auf Schlichtung gestellt worden, wie dies in einem Geschäftsjahr mit einem durchschnittlichen Eingang von rund 1.000 bis 1.200 Anträgen der Fall ist.

Von den eingereichten Anträgen fielen 142 Anträge nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Bausparen, sondern in die Zuständigkeit einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle. Diese 142 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. 5.714 der insgesamt eingereichten Anträge fielen damit in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Bausparen und wurden bzw. werden hier weiterbearbeitet.

### b) Schwerpunkte der eingegangenen Anträge

Die weiterhin hohen Eingangszahlen im Jahr 2023, vor allem in den ersten sechs Monaten des Jahres, sind auf das bereits im letzten Tätigkeitsbericht genannte Urteil des Bundesgerichtshofs vom November 2022 zurückzuführen. So hat der Bundesgerichtshof mit Urteil vom 15. November 2022 (Az. XI ZR 551/21) entschieden, dass die in den Allgemeinen Bedingungen einer Bausparkasse enthaltene Bestimmung zur Erhebung eines Jahresentgelts in der Sparphase des Bausparvertrags gemäß § 307 Abs. 1 Satz 1, Abs. 2 Nr. 1 BGB unwirksam ist. Dem vorausgegangen war ein vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) gegen diese Bausparkasse geführtes Unterlassungsklageverfahren.

Sowohl die Verkündung des Urteils am 15. November 2022 als auch die spätere Veröffentlichung der Urteilsgründe wurden intensiv von zahlreichen Medien und verbraucherschützenden Institutionen begleitet. Den vermeintlich betroffenen Bausparern wurde geraten, ihre Ansprüche auf Erstattung von in der Sparphase ihres Bausparvertrags erhobenen Entgelten gegenüber ihrer Bausparkasse geltend zu machen bzw. einen Schlichtungsantrag einzureichen.

Dieser Ratschlag wurde zumeist unabhängig von einer rechtlichen Prüfung gegeben, ob das Urteil des Bundesgerichtshofs auf andere in der Ansparphase des Bausparvertrags erhobene Entgelte und damit auch auf andere Bausparkassen übertragbar ist. Letztlich führte dies dazu, dass bereits im Jahr 2022 insgesamt 2.466 Anträge auf Erstattung jeglicher in der Sparphase erhobene Entgelte entfielen und sich dieser Trend auch im Jahr 2023 fortsetzte. So gingen im Jahr 2023 noch einmal 5.178 auf Erstattung von in der Sparphase erhobenen Entgelten gerichtete Anträge ein, welches mehr als 90 Prozent der in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallenden Anträge entspricht.

Andere Themen spielten im Jahr 2023 somit eine deutlich untergeordnete Rolle.

So befassten sich 231 Anträge (etwa 4 Prozent der Anträge) mit der oftmals bei der Beendigung eines Bausparvertrags auftretenden Frage, ob und wenn ja unter welchen Voraussetzungen Bonuszinsen, eine Treueprämie oder andere in den jeweiligen Allgemeinen Bausparbedingungen genannte Vergünstigungen zu gewähren sind.

Weitere 85 Anträge (ca. 1,5 Prozent der Anträge) hatten eine durch die Bausparkasse ausgesprochene Kündigung zum Gegenstand. Hier ging es am häufigsten um die Frage, ob eine Bausparkasse berechtigt ist, die Nachzahlung nicht erbrachter Regelsparbeiträge innerhalb einer bestimmten Frist zu fordern

und bei Nichtbeachtung dieser Aufforderung, sodann berechtigt ist, den Vertrag zu kündigen. Ein solches Kündigungsrecht ist in der Regel in § 5 Abs. 3 der Allgemeinen Bausparbedingungen enthalten.

Insgesamt entsprachen die Schwerpunkte des Jahres 2023 damit exakt denen des Jahres 2022.

Die übrigen Anträge verteilten sich relativ gleichmäßig auf die darüber hinaus genannten Sachgebiete.

### **c) Im Jahr 2023 abgeschlossene Verfahren**

Abgeschlossen wurden im Verlauf des Kalenderjahres 2023 insgesamt 3.309 Verfahren, nachdem im Jahr 2022 1.668 und im Jahr 2021 925 Verfahren abgeschlossen wurden. Zurückzuführen ist dies auf den unermüdlichen Einsatz der Schlichter und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die mit einem regelrechten Ansturm auf die Schlichtungsstelle konfrontiert wurden. Insbesondere die Schlichter haben die Frequenz der Bearbeitung deutlich erhöht und somit in einem Jahr so viele Verfahren abgeschlossen wie nie zuvor.

### **d) Zurückgenommene Anträge und im Vorfeld erledigte Verfahren**

In insgesamt 1.068 Fällen 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 32 Prozent der insgesamt 3.309 im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren.

Darüber hinaus erledigten sich weitere 331 Verfahren, mithin 10 Prozent der insgesamt im Jahr 2023 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 insgesamt mehr als 40 Prozent der zurückgenommenen bzw. im Vorfeld erledigten Verfahren an den insgesamt im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren zeigt, dass viele Streitigkeiten bereits in diesem frühen Stadium des Verfahrens beigelegt werden konnten. So beruht die Rücknahme der Anträge häufig auf dem Grund, dass sich die Angelegenheit durch eine zwischenzeitliche Abhilfe durch die Bausparkasse oder Einigung der Parteien erledigt hat, auch wenn dies der Schlichtungsstelle nicht immer explizit mitgeteilt wird. Insbesondere berechtigten Ansprüchen auf Erstattung von Entgelten kamen die Bausparkassen zügig nach.

Insgesamt wird anhand der hohen Anzahl dieser Verfahren deutlich, dass auch in diesem frühen Stadium des Verfahrens das Ziel der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten erreicht werden kann.

### **e) Durch Entscheidungen der Schlichter beendete Verfahren**

#### **aa) Durch Beschluss der Schlichter beendete Verfahren**

In insgesamt 1.566 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 abgelehnten Verfahren an den insgesamt im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren lag mit rund 47 Prozent noch einmal über dem Vorjahreswert von 39 Prozent. Die Gründe hierfür sind dieselben wie im Vorjahr. So sind mit der Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 15. November 2022 zur Unwirksamkeit eines Entgelts in der Sparphase des Bausparvertrags viele offene Rechtsfragen verbunden, die aufgrund ihrer Grundsätzlichkeit der Klärung der Gerichte vorbehalten sind und nicht durch die Schlichter entschieden werden können.

So verhält es sich beispielsweise bei der Frage, ob die Entscheidung des Bundesgerichtshofs auch auf Klauseln zur Erhebung eines Entgelts in der Sparphase zu übertragen ist, mit denen die Verschaffung des Anspruchs auf die Gewährung des Bauspardarlehens bepreist wird. Fraglich ist darüber hinaus, ob die Entscheidung auch für Entgeltklauseln gilt, die Altersvorsorgeverträge nach § 1 Abs. 1a Nr. 3 AltZertG betreffen, denn § 2a Satz 1 AltZertG erlaubt bei einem entsprechenden Vertrag, dem Kunden neben der Erhebung von Abschluss- und Vertriebskosten ausdrücklich auch Verwaltungskosten in Rechnung zu stellen. Schließlich stellen sich auch viele Fragen in Zusammenhang mit der Verjährung, da viele Antragsteller einen geltend gemachten Erstattungsanspruch nicht auf den Zeitraum der im nationalen Recht regelmäßig geltenden Verjährungsfrist von drei Jahren beschränkt haben, sondern unter Berufung auf die Urteile des Europäischen Gerichtshofs vom 10. Juni 2021 (C 609/19 und C-776/19 bis C-782/19) und vom 8. September 2022 (C-80/21 bis C-82/21) eine Erstattung der in den letzten zehn Jahren gezahlten Entgelte oder sogar der seit Vertragsbeginn gezahlten Entgelte gefordert haben.<sup>6</sup>

Bei solchen 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. Die Antragsteller haben dann aber die Möglichkeit, ihre Ansprüche auf dem ordentlichen Rechtsweg weiter zu verfolgen. Auf den Ablehnungsgrund des Vorliegens einer grundsätzlichen Rechtsfrage entfielen im Jahr 2023 1.506 der insgesamt 1.566 abgelehnten Verfahren.

Zudem sahen die Schlichter in 43 weiteren Verfahren von einer Entscheidung in der Sache ab, da Tatsachen, die für den Inhalt des Schlichtungsvorschlags entscheidend waren, im Schlichtungsverfahren streitig geblieben sind, da der Sachverhalt aufgrund des allein im Schlichtungsverfahren zulässigen Urkundenbeweises nicht geklärt werden konnte. In den übrigen 17 Verfahren beruhte die Ablehnung auf anderen in der Verfahrensordnung geregelten Gründen.

#### **bb) Durch Schlichtungsvorschlag beendete Verfahren**

Letztlich haben die Schlichter neben den 1.566 Beschlüssen im Jahr 2023 in insgesamt 344 Verfahren einen Schlichtungsvorschlag (2022: in 531 Verfahren) unterbreitet.

Von diesen 344 Schlichtungsvorschlägen fielen im Jahr 2023 52 Verfahren (2022: 30 Verfahren) zugunsten der Antragsteller und 245 Verfahren (2022: 381 Verfahren) zugunsten der Bausparkassen aus. Die im Vergleich relativ hohe Anzahl der zugunsten der Bausparkassen ergangenen Vorschläge lässt sich erneut damit erklären, dass in vielen den Schlichtern vorgelegten Verfahren die Rechtslage eindeutig ist und somit kaum Raum für eine anderslautende Entscheidung besteht.

Ferner wurde in 47 Verfahren (2022: 90 Verfahren) ein Vergleich durch die Schlichter vorgeschlagen, der in mehr als der Hälfte der Verfahren von beiden Parteien angenommen wurde.

#### **cc) Ausgang der Verfahren im Einzelnen**

Von den insgesamt 344 durch die Schlichter unterbreiteten Vorschläge wurden 134 Vorschläge, d. h. knapp 40 Prozent, von beiden Parteien angenommen, unabhängig davon, ob die Schlichtungsvorschläge zugunsten des Antragstellers oder zugunsten der Bausparkasse ausgegangen sind oder einen

---

<sup>6</sup> Weitere Ausführungen zu diesen grundsätzlichen Rechtsfragen und ihrer Behandlung im Schlichtungsverfahren finden sich auf der Website der Schlichtungsstelle [www.schlichtungsstelle-bausparen.de](http://www.schlichtungsstelle-bausparen.de) unter dem Menüpunkt „Aktuelles“.



Vergleich beinhalteten. In 8 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 1.068 Verfahren an, in denen die Antragsteller ihre Anträge zurückgenommen haben, sondern betrachtet man als „ergebnislos“ gebliebene Verfahren auch die 210 Verfahren, bei denen der Schlichtungsvorschlag von einer Partei oder beiden Parteien nicht angenommen wurde, sind insgesamt 1.278 Verfahren und somit rund 39 Prozent der insgesamt 3.309 im Jahr 2023 abschließend bearbeiteten Verfahren „ergebnislos“ geblieben. Beschränkt sich die Betrachtung (nur) auf die 210 Verfahren, bei denen der Schlichtungsvorschlag von einer der oder beiden Parteien nicht angenommen wurde, beträgt der Anteil dieser Verfahren 6 Prozent an den insgesamt im Jahr 2023 abgeschlossenen Verfahren.

#### **f) Verfahrensdauer**

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 11 Tage (gegenüber 16 Tage im Vorjahr) betragen.

Mit 240 Tagen (Vorjahr: 153 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).

Hier hat sich niedergeschlagen, dass im Dezember 2022 und in den ersten sechs Monaten des Jahres 2023 insgesamt mehr als 7.000 Anträge auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle eingereicht wurden, welches zu deutlich längeren Zeiten in der Bearbeitung geführt hat. Über diese längeren Bearbeitungszeiten werden die Antragsteller aber bereits bei der ersten Kontaktaufnahme, auf der Website der Schlichtungsstelle und in der jeweils erteilten Eingangsbestätigung hingewiesen.

Bei Betrachtung dieser Dauer ist zudem zu berücksichtigen, dass auch die reguläre Verfahrensdauer bei Durchführung des gesamten Verfahrens aufgrund der in der Verfahrensordnung vorgegebenen Fristen bereits 14 Wochen betragen kann. Zu diesem Zeitraum kommen noch die für die Bearbeitung des Antrags erforderliche Zeit durch die Geschäftsstelle, die Zeit für die Entscheidungsfindung durch die Schlichter sowie die entsprechenden Postlaufzeiten hinzu.

#### **g) Grenzübergreifende Streitigkeiten**

Im Jahr 2023 gingen insgesamt 13 Anträge (2022: 10 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.

### **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 VSBlInfoV)**

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

Zu den Problemstellungen, die signifikant häufig auftraten, gehörten – wie auch im Jahr 2022 – die Anträge, die die Erstattung von Entgelten infolge des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 15. November 2022 (Az. XI ZR 551/21) zum Gegenstand hatten. Wie bereits zuvor ausgeführt, sind diese Anträge mit zahlreichen offenen Rechtsfragen verbunden, deren abschließende Klärung nicht im Schlichtungsverfahren erfolgen kann, sondern der Rechtsprechung vorbehalten ist.

#### **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)**

Wie bereits in der Vergangenheit auch, kann an dieser Stelle den betroffenen Verbrauchern nur der Rat gegeben werden, beim Auftreten von Unklarheiten zunächst Einsicht in ihre Verträge und die den Verträgen zugrunde liegenden Bedingungen (Allgemeine Bausparbedingungen oder Darlehensbedingungen) zu nehmen, da sich auf diese Weise bereits viele Fragen beantworten lassen. Als nächstes sollte der Kontakt zu der betroffenen Bausparkasse gesucht werden, um etwaige Missverständnisse zu klären. Zudem steht den Verbrauchern auch das Beratungsangebot der verbraucherschützenden Institutionen offen.

#### **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 Bausparen steht im kontinuierlichen Austausch mit den anderen Schlichtungsstellen im Finanzbereich, nimmt darüber hinaus aber auch regelmäßig an branchenübergreifenden Veranstaltungen teil.

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 Streitbelegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Streitfällen.

Die Mitglieder des FIN-NET treffen sich in regelmäßigen Abständen zum Erfahrungs- und Gedankenaustausch. So hat auch die Schlichtungsstelle an den im Jahr 2023 stattgefundenen Plenary-Meetings teilgenommen.

Informationen zum FIN-NET finden sich sowohl auf der Website der Schlichtungsstelle Bausparen unter [Schlichtungsstelle/Überblick](#) als auch auf der entsprechenden Website der Europäischen Kommission zum [FIN-NET](#).

Ferner ist die Schlichtungsstelle Bausparen aufgrund ihrer Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle auch im EU-Online-Streitbelegungsportal, der sog. [ODR-Plattform](#), gelistet. Über die ODR-Plattform können EU-Verbraucher Streitbelegungsverfahren zu Online-Geschäften mit EU-Unternehmen einleiten.