



Tätigkeitsbericht 2024
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. Im Jahr 2024 waren zudem noch zwei Aushilfen in der Geschäftsstelle tätig.

Schlichter der privaten Bausparkassen waren im Jahr 2024 Dr. Bernd Müller-Christmann, Dr. Franz Schnauder und Prof. Dr. Markus Gehrlein, nachdem Prof. Dr. Markus Gehrlein zum 1. März 2023 die Nachfolge von Frau Gabriele Meister angetreten hatte. Die Schlichtungsstelle war also auch im Jahr 2024 wie in den Vorjahren durchgängig mit drei Schlichtern besetzt.

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 im Jahr 2024 bildete 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) in der ab 1. Januar 2024 geltenden Fassung. Die Schlichtungsstellen-Verfahrensordnung war mit Wirkung zum 1. Januar 2024 geringfügig geändert worden, um sie an geänderte Vorgaben der der dem Verfahren zugrundeliegenden Finanzschlichtungsstellenverordnung anzupassen.

Umfassende Informationen zum Schlichtungsverfahren stehen auf der Website zum Schlichtungsverfahren unter 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 2024 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.

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Bausparen des Verbands der Privaten Bausparkassen e. V. für das Jahr 2024

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 2024 insgesamt eingegangenen Anträge (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 a) VSBInfoV	1.375	
1.1 Anzahl der Anträge, die nach § 24 Abs. 1 FinSV an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben wurden	50	
a. Kontoführung und Zahlungsverkehr		
b. Kreditgeschäft	1	
c. Wertpapiergeschäft		
d. Sparverkehr		
e. Sonstiges	49	
1.2 Anzahl der Anträge, die nach § 24 Abs. 2 FinSV auf Antrag des Antragstellers an eine andere Streitbeilegungsstelle weitergeleitet wurden	0	
1.3 Anzahl der im Jahr 2024 eingegangenen grenzübergreifenden Streitigkeiten	8	
Anteil dieser Verfahren an den im Jahr 2024 insgesamt eingegangenen Verfahren (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 f) VSBInfoV)		0,58 %
2. Anzahl der Anträge, die durch die Schlichtungsstelle weiterbehandelt wurden	1.325	
2.1 Bausparvertrag	1.120	
a. Bausparsumme (insbesondere überhöhte Bausparsumme)	0	
b. Beratung (Zweckverfehlung bei Abschluss, „Umdeckung“, Tarifwechsel etc.)	57	
c. Gebühren (Gebühren, Entgelte, Auslagen etc.)	679	
d. Kündigung (insbesondere nach § 489 Abs 1 Nr. 2 BGB)	56	
e. Riestervertrag	13	
f. Sparbeiträge (Annahme von Regelsparbeiträgen und Sonderzahlungen)	4	
g. Vertragsänderungen (Erhöhung der Bausparsumme, Vertragsübertragungen etc.)	17	
h. Verzinsung/sonstige tarifliche Vergünstigungen (Bonuszins, Treueprämie etc.)	241	
i. Wohnungsbauprämie	11	
j. Sonstiges (verzögerte Abwicklung eines Anliegens, etc.)	42	
2.2 Darlehensvertrag	205	
a. Beratung (in Bezug auf Erstfinanzierung / Umfinanzierung etc.)	10	
b. Darlehensgewährung (vor allem Ablehnung des Darlehensantrags)	54	
c. Darlehensrückzahlung (insbesondere Ablösung des Vorfinanzierungsdarlehens)	12	
d. Widerruf (insbesondere Ordnungsmäßigkeit der Widerrufsbelehrung)	79	
e. Gebühren (Darlehensgebühr, Wertermittlungsgebühr, Treuhandgebühr etc.)	3	
f. Riestervertrag	0	
g. Sicherheiten (Austausch, Freigabe, Erteilung der Löschungsbewilligung etc.)	7	
h. Verzinsung (Darlehenszins)	9	
i. Verzug (Zahlungsschwierigkeiten, Kündigung, Zwangsvollstreckung, etc.)	2	
j. Vorfälligkeitsentschädigung (auch Nichtabnahmeentschädigung)	26	
k. Sonstiges (insbesondere verzögerte Abwicklung eines Anliegens, SCHUFA, etc.)	3	

3.	Anzahl der im Jahr 2024 insgesamt abgeschlossenen Verfahren¹	4.933
3.1	Anzahl der nach § 7 Abs. 2 FinSV zurückgenommenen Anträge	1.632
	Anteil dieser Verfahren an den insgesamt im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren	33,08 %
3.2	Anzahl der im Vorverfahren erledigten Verfahren²	160
	Anteil dieser Verfahren an den insgesamt im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren	3,24 %
3.3	Anzahl der nach § 6 Abs. 1 und 2 FinSV abgelehnten Verfahren:	2.584
a.	es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	5
b.	die Verbraucherschlichtungsstelle war für die Streitigkeit nicht zuständig und der Antrag war auch nicht an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle oder eine andere Streitbeilegungsstelle abzugeben	2
c.	wegen derselben Streitigkeit wurde bereits ein Schlichtungsverfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle durchgeführt oder ist bei einer solchen anhängig	5
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 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 davon Anerkenntnis oder Erfüllung durch Antragsgegner (auch wenn letztendlich eine Ablehnung nicht erfolgt ist)	1
i.	der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit ist, ist verjährt und der Antragsgegner hat die Einrede der Verjährung erhoben	37
j.	eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Schlichtung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt	2.455
k.	Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	79
	Anteil der abgelehnten Verfahren an den insgesamt im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren (§ 4 Abs. 1 Nr. 1 b) VSInfoV):	52,38 %

¹ Die angegebene Anzahl umfasst alle im Jahr 2024 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 2023 oder im Jahr 2024 eingegangen sind.

² 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.

4.	Anzahl der Verfahren, in denen die Schlichter im Jahr 2024 einen Schlichtungsvorschlag unterbreitet haben	557
4.1	Anzahl der Schlichtungsvorschläge	
	a. zugunsten Antragsteller	57
	aa. von beiden angenommen	17
	bb. von beiden abgelehnt	4
	cc. von Bausparkasse angenommen / von Antragsteller abgelehnt	4
	dd. von Antragsteller angenommen / von Bausparkasse abgelehnt	32
	b. zugunsten Bausparkasse	414
	aa. von beiden angenommen	112
	bb. von beiden abgelehnt	0
	cc. von Bausparkasse angenommen / von Antragsteller abgelehnt	300
	dd. von Antragsteller angenommen / von Bausparkasse abgelehnt	2
	c. Vergleich	86
	aa. von beiden angenommen	36
	bb. von beiden abgelehnt	6
	cc. von Bausparkasse angenommen / von Antragsteller abgelehnt	11
	dd. von Antragsteller angenommen / von Bausparkasse abgelehnt	33
4.2	Anzahl der Verfahren, in denen beide Parteien den vom Schlichter unterbreiteten Schlichtungsvorschlag angenommen haben	165
4.3	Anzahl der Verfahren, in denen beide Parteien den vom Schlichter unterbreiteten Schlichtungsvorschlag nicht angenommen haben	10
4.4	Anzahl der "ergebnislos" gebliebenen Verfahren³	2.024
	Anteil der "ergebnislos" gebliebenen Verfahren an allen abschließend bearbeiteten Anträge.	41,03 %
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)	16
5.2	Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Abs. 3 Satz 5 FinSV)⁴	163
6.	Umgang der Parteien mit dem Ergebnis (§ Abs. 1 Nr. 1 e) VSBIInfoV)	
6.1	Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (s. o.)	165
6.2	Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien <u>nicht</u> an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (s. o.)	10

³ 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.

⁴ Bei der Berechnung sind nur die im Jahr 2024 eingegangenen und auch im Jahr 2024 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 2024 eingegangene Anträge

Im Jahr 2024 sind insgesamt 1.375 Anträge auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle Bausparen des Verbands der Privaten Bausparkassen e.V. eingegangen, nachdem im Jahr 2023 insgesamt 5.856 und im Jahr 2022 3.220 Anträge zu verzeichnen waren. Damit entsprach das Antragsvolumen in 2024 wieder annähernd einem üblichen Geschäftsjahr mit einem durchschnittlichen Eingang von rund 1.000 bis 1.200 Anträgen, während der Eingang in den Vorjahren deutlich über dem üblichen Niveau lag.

Von den eingereichten Anträgen fielen 50 Anträge nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Bausparen, sondern in die Zuständigkeit einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle. Diese 50 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. 1.325 der insgesamt eingereichten Anträge fielen damit in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Bausparen und wurden bzw. werden hier weiterbearbeitet.

b) Schwerpunkte der eingegangenen Anträge

Auch im Jahr 2024 hatte der ganz überwiegende Teil der Anträge die Erstattung von Entgelten zum Gegenstand.

Hintergrund hierfür ist nach wie vor ein bereits im Jahr 2022 ergangenes Urteil des Bundesgerichtshofs. So hatte 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. Dementsprechend gingen bereits in den Jahren 2022 und 2023 2.466 bzw. 5.178 Anträge auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle ein, die auf die Erstattung jeglicher in der Sparphase des Bausparvertrags erhobenen Entgelte gerichtet waren. Im Jahr 2024 folgten weitere 679 solcher Anträge, welches etwa 51 Prozent der in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fallenden Anträge entspricht.

Dabei verfolgten die Antragsteller ihre Ansprüche unabhängig davon, ob das o. g. Urteil des Bundesgerichtshofs vom November 2022 tatsächlich auf die bei ihrem Bausparvertrag erhobenen Entgelte übertragbar ist. Zudem forderten sie die Erstattung der bereits ab Vertragsbeginn erhobenen Entgelte bzw. die Erstattung der in den letzten zehn Jahre erhobenen Entgelte.

Anderen Themen kam damit im Jahr 2024 eine deutlich untergeordnete Rolle zu.

So befassten sich 241 Anträge (etwa 18 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 79 Anträge (ca. 6 Prozent der Anträge) hatten den Widerruf eines Darlehensvertrags zum Gegenstand. Hier wurde insbesondere beanstandet, dass die durch die Bausparkassen verwendete Widerrufsbelehrung nicht ordnungsgemäß sei.

Zwar wurde das Themenspektrum bei den eingereichten Anträgen im Jahr 2024 wieder breiter; der Schwerpunkt lag aber weiterhin bei der Erstattung von Entgelten.

Die übrige Verteilung auf die einzelnen Sachgebiete kann der Darstellung unter Ziffer 2 der statistischen Angaben entnommen werden.

c) Im Jahr 2024 abgeschlossene Verfahren

Mit 4.933 während des Jahres 2024 abgeschlossenen Verfahren ist die seit Bestehen des Schlichtungsverfahrens höchste Zahl an in einem Jahr abgeschlossenen Verfahren erreicht worden. Während im Jahr 2023 bereits 3.309 Verfahren zum Abschluss gebracht worden sind, ist diese Zahl noch einmal übertroffen worden. Zurückzuführen ist die auf das andauernde hohe Engagement der Schlichter und der Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, nach den außergewöhnlichen Jahren 2022 und 2023 wieder in den normalen Alltag einer Schlichtungsstelle zurückzukehren.

d) Zurückgenommene Anträge und im Vorfeld erledigte Verfahren

In insgesamt 1.632 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 33 Prozent der insgesamt 4.933 im Jahr 2024 abgeschlossenen Verfahren. Damit liegt dieser Wert auf dem Niveau des Vorjahres. Im Jahr 2023 war in rund 32 Prozent der 3.309 Verfahren eine Rücknahme des Antrags erfolgt.

Darüber hinaus erledigten sich 160 Verfahren, mithin rund 3 Prozent der insgesamt im Jahr 2024 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 Vorlage dieser Verfahren bei den Schlichtern bedurfte.

Der Anteil von rund 36 Prozent der zurückgenommenen bzw. im Vorfeld erledigten Verfahren an den insgesamt im Jahr 2024 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. Der Grund für die Rücknahme eines Antrags liegt vereinzelt aber auch darin, dass die Antragsteller mit der Eingangsbestätigung gebeten werden, zur Durchführung des Verfahrens erforderliche Unterlagen nachzureichen, diesen – aus ihrer Sicht unnötigen – Aufwand scheuen und dann ihren Antrag zurücknehmen.

e) Durch Entscheidungen der Schlichter beendete Verfahren

aa) Durch Beschluss der Schlichter beendete Verfahren

In insgesamt 2.584 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 2024 abgeschlossenen Verfahren lag mit rund 52 Prozent noch einmal über dem Vorjahreswert von 47 Prozent. Dieser auf den ersten Blick hohe Wert geht auf dieselben Gründe wie im Vorjahr zurück. So sind weiterhin viele mit der Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 15. November 2022 zur Unwirksamkeit eines Entgelts in der Sparphase des Bausparvertrags verbundene Rechtsfragen weiterhin nicht höchstrichterlich geklärt, so dass keine Entscheidung durch die Schlichter in der Sache ergehen konnte.

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. So erlaubt § 2a Satz 1 AltZertG 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 im 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 Urteile des Europäischen Gerichtshofs eine Erstattung der in den letzten zehn Jahren gezahlten Entgelte oder sogar der seit Vertragsbeginn gezahlten Entgelte gefordert haben.⁵

Bei solchen grundsätzlichen Rechtsfragen, die nicht geklärt, 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 2024 2.455 der insgesamt 2.584 abgelehnten Verfahren.

Zudem sahen die Schlichter in 79 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 50 Verfahren beruhte die Ablehnung auf anderen in der Verfahrensordnung geregelten Gründen.

bb) Durch Schlichtungsvorschlag beendete Verfahren

In insgesamt 557 Verfahren haben die Schlichter im Jahr 2024 einen Schlichtungsvorschlag unterbreitet (2023: in 344 Verfahren).

Von diesen 557 Schlichtungsvorschlägen fielen im Jahr 2024 57 Verfahren (2023: 344 Verfahren) zugunsten der Antragsteller und 414 Verfahren (2023: 245 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 86 Verfahren (2023: 47 Verfahren) ein Vergleich durch die Schlichter vorgeschlagen, der in 36 Fällen von beiden Parteien angenommen wurde.

cc) Ausgang der Verfahren im Einzelnen

Von den insgesamt 557 durch die Schlichter unterbreiteten Vorschläge wurden 165 Vorschläge, d. h. rund 30 Prozent, von beiden Parteien angenommen, unabhängig davon, ob die Schlichtungsvorschläge zugunsten des Antragstellers oder zugunsten der Bausparkasse ausgegangen sind oder einen Vergleich beinhalteten. In 10 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) VSBIInfoV i. V. m. § 9 Abs. 3 Satz 3 FinSV nicht nur die 1.632 Verfahren an, in denen die Antragsteller ihre Anträge zurückgenommen haben, sondern betrachtet man als „ergebnislos“ gebliebene Verfahren auch die 392 Verfahren, bei denen der Schlichtungsvorschlag von einer Partei oder beiden Parteien nicht angenommen wurde, sind insgesamt 2.024 Verfahren und somit rund 41 Prozent der insgesamt 4.933 im Jahr 2024 abschließend bearbeiteten Verfahren „ergebnislos“ geblieben. Beschränkt sich die Betrachtung (nur) auf die 392 Verfahren, bei denen der Schlichtungsvorschlag von einer der oder beiden

⁵ Weitere Ausführungen zu diesen grundsätzlichen Rechtsfragen und ihrer Behandlung im Schlichtungsverfahren finden sich auf der Website der Schlichtungsstelle www.schlichtungsstelle-bausparen.de unter dem Menüpunkt „Aktuelles“.

Parteien nicht angenommen wurde, beträgt der Anteil dieser Verfahren knapp 8 Prozent an den insgesamt im Jahr 2024 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 16 Tage und damit genau so lange wie im Vorjahr betragen.

Mit 163 Tagen deutlich 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). Hier ist aber positiv zu erwähnen, dass es gelungen ist, diese Dauer, die im Vorjahr aufgrund der Flut an Anträgen in den Jahren 2022 und 2023 noch 240 Tage betragen hatte, wieder deutlich zu senken.

Bei der 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 2024 gingen insgesamt 8 Anträge (2023: 13 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 in den Jahren 2022 und 2023 – 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 VSBlInfoV)

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 VSBInfoV)

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 VSBInfoV)

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 Erfahrung- und Gedankenaustausch. So hat auch die Schlichtungsstelle an den im Jahr 2024 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. [OS-Plattform](#), gelistet. Über die OS-Plattform können EU-Verbraucher noch bis zum 20. März 2025 Streitbelegungsverfahren zu Online-Geschäften mit EU-Unternehmen einleiten. Zum 20. Juli 2025 wird die Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung allerdings aufgrund der Verordnung (EU) 2024/3228 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Dezember 2024 zur Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 eingestellt. Informationen über andere Streitbelegungsinstrumente finden sich weiterhin auf der nachfolgenden Website der Europäischen Kommission: [Online-Streitbeilegung | Europäische Kommission](#)