

Das Ombudsverfahren der privaten Bausparkassen – ein faires Angebot für den Kunden

Die privaten Bausparkassen unternehmen seit jeher große Anstrengungen, um ihren Kunden einen optimalen Service zu bieten. Um diesen Service auch für unzufriedene Bausparer noch kundengerechter zu gestalten, wurde im April 2002 neben dem bereits bestehenden Kundenbeschwerdesystem das Ombudsverfahren eingerichtet. Dieses Verfahren ermöglicht es, Meinungsverschiedenheiten zwischen der Bausparkasse und ihren Kunden außergerichtlich und für den Kunden weitgehend kostenlos beizulegen.

Welche Bausparkassen sind dem Verfahren angeschlossen?

Das Ombudsverfahren gilt nur für private Bausparkassen. Dem Verfahren haben sich alle Mitglieder des Verbandes der Privaten Bausparkassen e.V. angeschlossen. Möchte sich der Kunde hingegen über eine Landesbausparkasse beschweren, hat er sich an die Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen (Schlichtungsstelle der LBS, Postfach 7448, 48040 Münster) zu wenden.

Wer kann das Ombudsverfahren in Anspruch nehmen?

Jeder Bausparer einer privaten Bausparkasse kann das Ombudsverfahren in Anspruch nehmen.

Welche weiteren Voraussetzungen müssen erfüllt sein?

Wenn der Kunde meint, durch das Verhalten seiner Bausparkasse einen Nachteil erlitten zu haben und im Rahmen des Beschwerdemanagements der jeweiligen Bausparkasse eine gütliche Einigung zwischen den Beteiligten nicht möglich ist, kann sich der Kunde schriftlich mit seinem Begehren an die Kundenbeschwerdestelle des Verbandes der Privaten Bausparkassen e. V. wenden.

Allerdings sind einige Fälle vom Ombudsverfahren ausgenommen. Das Verfahren findet beispielsweise nicht statt, wenn sich bereits ein Gericht mit dem Vorgang beschäftigt, wenn der Kunde die Staatsanwaltschaft eingeschaltet hat, wenn der geltend gemachte Anspruch bereits verjährt ist und die private Bausparkasse sich auf die Verjährung beruft oder der Schlichtungsspruch die Entscheidung über eine in der höchstrichterlichen Rechtsprechung noch nicht entschiedene Grundsatzfrage erfordert. Das Verfahren kann auch dann nicht eingreifen, wenn zu Beweis Zwecken Zeugen gehört werden müssten, um den Sachverhalt zu ermitteln. Schließlich ist auch keine Rechtsberatung im Rahmen des Verfahrens vorgesehen. Voraussetzung für das Verfahren ist es, dass bereits ein konkreter Streit zwischen der Bausparkasse und dem Kunden vorliegt. Eine allgemeine Überprüfung der Rechtmäßigkeit der Vorgänge ist hingegen nicht möglich.

Was hat der Kunde zu veranlassen?

Der Kunde richtet seine Beschwerde schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und Beifügung von Kopien aller relevanten Unterlagen (Bauspar-/Darlehensvertrag, Allgemeine Vertragsbedingungen, bereits mit der Bausparkasse geführter Schriftwechsel) an:

Verband der privaten Bausparkassen e.V.
Kundenbeschwerdestelle
Postfach 30 30 79
10730 Berlin

Wie läuft das Verfahren anschließend ab?

Die Kundenbeschwerdestelle prüft die eingereichten Unterlagen, bestätigt den Eingang der Beschwerde und bittet den Kunden ggf. um ergänzende Informationen.

Ist die Beschwerde zulässig, wird diese der betroffenen Bausparkasse mit der Bitte um Stellungnahme zugeleitet. Sofern die Bausparkasse der Beschwerde nicht bereits in diesem Stadium des Verfahrens abhilft, wird der Vorgang nach abschließendem Austausch der gegenseitigen Auffassungen den Ombudsleuten zur Entscheidung vorgelegt. Die Ombudsleute entscheiden im schriftlichen Verfahren. Sofern es ihnen erforderlich erscheint, können sie den Kunden und die Bausparkasse mündlich anhören.

Wer entscheidet über die Beschwerde?

Die Entscheidung wird durch die Ombudsleute getroffen. Der Begriff „Ombudsmann“ hat seinen Ursprung in der schwedischen Sprache. Er bezeichnet eine unabhängige neutrale Person, die keinen Weisungen unterliegt.

Bei Einführung des Verfahrens im Jahr 2002 wurde Frau Dr. Heidi Lambert-Lang zur Ombudsfrau der privaten Bausparkassen berufen. Frau Dr. Lambert-Lang war bis Ende Februar 2002 Richterin am Bundesgerichtshof und dort in dem für das Grundstücksrecht zuständigen V. Zivilsenat tätig.

Seit dem 1. Januar 2006 wird die Ombudsfrau durch Herrn Karl Friedrich Tropf, ebenfalls ehemaliger Richter am Bundesgerichtshof, als Ombudsmann unterstützt.

Wie erfährt der Kunde vom Ausgang des Verfahrens?

Die Ombudsleute benachrichtigen den Kunden selbst. Sie leiten ihm und der betroffenen Bausparkasse den Schlichtungsspruch unmittelbar zu.

Welche Wirkung hat der Schlichtungsspruch?

Der Schlichtungsspruch ist für die Bausparkasse bindend, wenn der zwischen der Bausparkasse und dem Kunden streitige Betrag (Streitwert) 5.000 Euro nicht übersteigt. Dies gilt jedoch nicht für den Kunden. Ist er mit der Entscheidung der Ombudsleute nicht einverstanden, kann er sein Anliegen vor Gericht weiter verfolgen. Für den Kunden ist die Einleitung des Ombudsverfahrens also risikolos; zudem verjähren Ansprüche für die Dauer des Verfahrens nicht.

Demgegenüber hat die Bausparkasse die Möglichkeit zur Bestreitung des ordentlichen Rechtswegs nur dann, wenn der Streitwert mehr als 5.000 Euro beträgt.

Wer trägt die Kosten des Verfahrens?

Das Ombudsverfahren ist für den Kunden kostenlos; er hat nur seine eigenen Kosten (z. B. Porto, Telefonkosten) zu tragen.

Wo sind Verfahrensgang und Zulässigkeitsvoraussetzungen geregelt?

Der oben dargestellte Verfahrensgang und die Zulässigkeitsvoraussetzungen sind in der „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Bausparkassen und ihren Kunden“ geregelt, die auf Wunsch gerne zur Verfügung gestellt wird.