

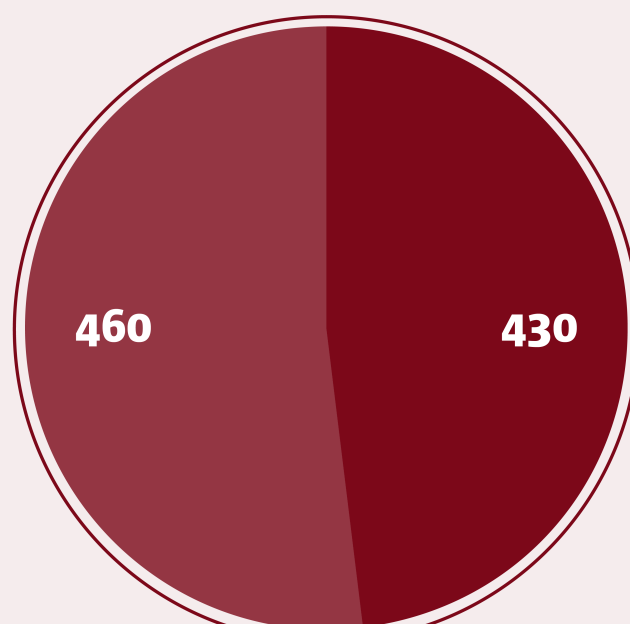
## 5.3 Kreditgeschäft

### Schlichtungsanträge 2018

#### Schlichtungsanträge 2018

■ Hypothekarkredite

■ Konsumentenkredite



Quelle: Bankenverband, Stand 16. Januar 2019.

Im Jahre 2018 gingen beim Ombudsmann der privaten Banken 890 Schlichtungsanträge in diesem Geschäftsfeld ein und damit 40 % weniger als im Vorjahr.

Damit sind die Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Banken und den Bankkunden im Kreditgeschäft – wie auch im Jahr zuvor – weiterhin rückläufig. Eine mögliche Ursache für den Rückgang der Eingaben in diesem Bereich könnte der Rückgang der Beschwerden betreffend fehlerhaften Widerrufsbelehrungen bei Immo-

bilienfinanzierung sein. Nur 131 der Eingaben hatten die Geltendmachung dieser Ansprüche zum Gegenstand. Das sind noch einmal 279 Eingänge weniger als im Jahr zuvor. Ein weiterer Erklärungsansatz könnte zudem die Manifestierung der Kultur der außergerichtlichen Streitschlichtung auch in den bankeigenen Prozessen sein.

## Hypothekarkredite

Bei Hypothekarkrediten wurde in zahlreichen Fällen über die Vorfälligkeitsentschädigung und deren Berechnungsmethoden gestritten. Zu dieser Problematik siehe **Vergleichsvorschlag 6**. Im vorliegenden Fall konnte der Streit durch einen Vergleichsvorschlag beigelegt werden, der von beiden Parteien angenommen wurde. Ferner wurde um die Modalitäten einer vorzeitigen Ablösung von Darlehen oder die Nichtabnahmeentschädigungen gestritten. Andere Antragsteller monierten, dass die Banken die von ihnen geleistete Sonderzahlung nicht berücksichtigt hatten. In einzelnen Fällen wurden auch noch die mit dem Darlehensvertrag erteilten Widerrufsbegehren gerügt. Hiervon ausgehend begeherten die Antragsteller die Rückabwicklung der Darlehensverträge ohne Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung. Weitere Schlichtungsanträge innerhalb dieses Sachgebiets betrafen den Vorwurf einer Fehlberatung bei Auftreten einer Finanzierungslücke oder Fragen rund um Vertragsmodalitäten.

## Konsumentenkredite

Im Bereich der Konsumentenkredite wandten sich die Kunden unter anderem an die Ombudsleute, weil sie vertraglich vereinbarte Kreditraten nicht zurückführen konnten. Grundsätzlich ist den Antragstellern in solchen Fällen zu raten, die Hilfe einer Schuldnerberatungsstelle in Anspruch zu nehmen, da das Ombudsmannverfahren auf eine Streitentscheidung und nicht auf Einzelfallberatung ausgerichtet ist. Auf rein geschäftspolitische Entscheidungen – um solche handelt es sich bei der Frage, ob die Bank ihrem Kunden Ratenstundungen oder -minderungen anbieten möchte – können die Ombudsleute keinen Einfluss nehmen. In diesen Fällen können die Ombudsleute den Beteiligten allenfalls einen Vergleichsvorschlag unterbreiten. Um eine geschäftspolitische Entscheidung handelt es sich auch bei der Frage, ob die Bank dem Antragsteller überhaupt Kredite gewährt. Dieses Thema gab ebenfalls Anlass zur Beschwerde.

Vereinzelte beschwerten sich Antragsteller, dass sie bei Kreditvergabe falsch beraten wurden. Auch Kündigungen oder Geltendmachung von Restschuldversicherungen, die im Zusammenhang mit dem Abschluss eines Darlehensvertrages abgeschlossen

wurden, gaben Anlass zu Beschwerden. Dies thematisiert **Schlichtungsspruch 7**. Weitere Beschwerdepunkte bei Konsumentenkrediten betrafen die Erhebung von Entgelten, die im Zusammenhang mit den Kreditgeschäften erhoben wurden.