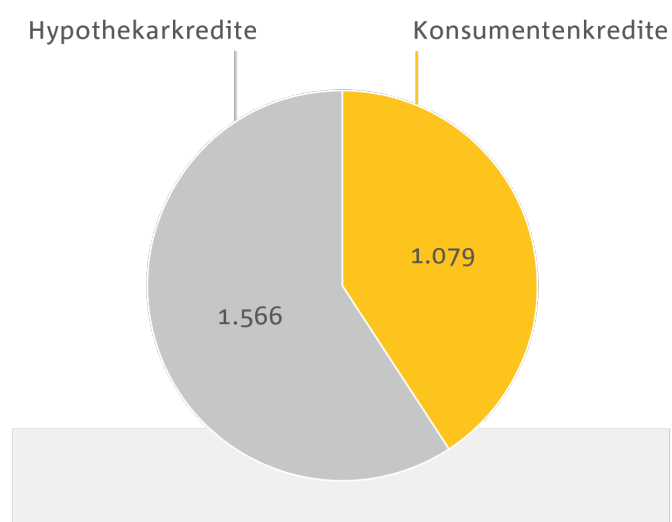


## 5.1 Kreditgeschäft

### Beschwerden 2016



Quelle: Bankenverband, Stand 10. Januar 2017

Insgesamt entfielen im Jahr 2016 2.645 Schlichtungsanträge auf das Gebiet der Kreditgeschäfte. Dies sind fast 50 % aller Eingaben. Dabei dominierten Schlichtungsanträge, die die Geltendmachung von Ansprüchen aus fehlerhaften Widerrufsbelehrungen bei Immobilienfinanzierungen zum Gegenstand hatten.

### Hypothekarkredite

Bei Hypothekarkrediten rügten die Antragsteller in vielen Fällen die mit dem Darlehensvertrag erteilten Widerrufsbelehrungen. Nach ihrer Auffassung entsprachen die Widerrufsbelehrungen nicht den seinerzeit geltenden gesetzlichen Erfordernissen, so dass die Widerrufsfrist nicht zu laufen begonnen habe. Hiervon ausgehend begehrten die Antragsteller den Widerruf der Darlehensverträge ohne Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung. Zur Problematik der Widerrufsbelehrungen siehe **Schlichtungsspruch 1**. In einigen Fällen haben die Antragsteller lediglich eine Überprüfung der Widerrufsbelehrung durch die Ombudsleute beantragt und um eine gutachterliche Stellungnahme der Ombudsleute zur Wirksamkeit der Wider-

rufsbelehrungen nachgesucht, um auf dieser Grundlage die Erfolgsaussichten eines Widerrufs des Vertrags beurteilen zu können. Nach der einheitlichen Spruchpraxis der Ombudsleute hatten solche Schlichtungsanträge keinen Erfolg, da die Ombudsleute nicht rechtsberatend tätig werden können. Das Schlichtungsverfahren zielt vielmehr auf eine Sachentscheidung über einen mutmaßlichen Anspruch des Antragstellers, der diesen zuvor ausreichend darlegen muss.

Weitere Schlichtungsanträge innerhalb dieses Sachgebiets betrafen den Vorwurf einer Fehlberatung bei Auftreten einer Finanzierungslücke oder Fragen rund um Vertragsmodalitäten, wie die Berücksichtigung von Sondertilgungen oder Fragen der korrekten Darlehensabrechnung. Bemerkenswert erscheint auch, dass Anträge zur Vorfälligkeitsentschädigung ungeachtet intensiver Medienberichterstattung im Jahr 2016 rückläufig waren und im Gesamtaufkommen kaum nennenswert zu Buche schlugen.

## Konsumentenkredite

Im Bereich der Konsumentenkredite wandten sich die Kunden oftmals 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 - kann der Ombudsmann keinen Einfluss nehmen. In diesen Fällen kann der Ombudsmann den Beteiligten allenfalls einen Vergleichsvorschlag unterbreiten.

Weitere Beschwerdepunkte bei Konsumentenkrediten betrafen die Erhebung von Mahngebühren bei verspäteten Ratenzahlungen und die Kündigung von Krediten.

Vereinzelte beschwerten sich Antragsteller, dass die Bank ihnen keinen Kredit gewähren wollte oder sie bei Kreditvergabe falsch beraten hätte. Auch Kündigungen von Restschuldversicherungen, die zusammen mit einem Darlehensvertrag abgeschlossen wurden, geben wiederholt Anlass zu Beschwerden.

## Bearbeitungsentgelte

Nachdem im Jahr 2014 eine Beschwerdewelle zu Bearbeitungsentgelten bei Verbraucherkrediten in einem bis dato unbekanntem Ausmaß zu verzeichnen war, war das Jahr 2016 zunächst noch von dem Abschluss der Bearbeitung dieser Beschwer-

dewelle geprägt. Zur Erinnerung: Mit insgesamt vier Entscheidungen wandte sich der Bundesgerichtshof (BGH) im Jahre 2014 von seiner bis dato geltenden Rechtsprechung zur Zulässigkeit von Bearbeitungsgebühren bei der Vergabe von Verbraucherkrediten ab. Namentlich ergingen am 13. Mai 2014 zwei Entscheidungen zur Frage der AGB-rechtlichen Wirksamkeit von vereinbarten Bearbeitungsentgelten (Aktenzeichen XI ZR 405/12 und XI ZR 170/13), gefolgt von zwei Urteilen vom 28. Oktober 2014 zur Frage der Verjährung von Rückforderungsansprüchen (Az: XI ZR 348/13 und XI ZR 17/14). Rückforderungsansprüche hinsichtlich der in den Jahren 2004 bis 2011 bezahlten Bearbeitungsentgelte mussten daher bis spätestens 31. Dezember 2014 geltend gemacht werden. Vor diesem Hintergrund gingen im Jahr 2014 insgesamt 102.842 Eingaben zu diesem Thema allein beim Ombudsmann der privaten Banken ein.

Im Jahr 2016 wandten sich immerhin noch 685 Antragsteller an den Ombudsmann der privaten Banken und beantragten die Rückerstattung von Bearbeitungsentgelten aus ihren Verbraucherkreditverträgen. Hiervon gingen rund 230 (33 %) der Schlichtungsanträge zugunsten der Kunden aus. Zu einem solchen Sachverhalt siehe [Schlichtungsspruch 2](#).