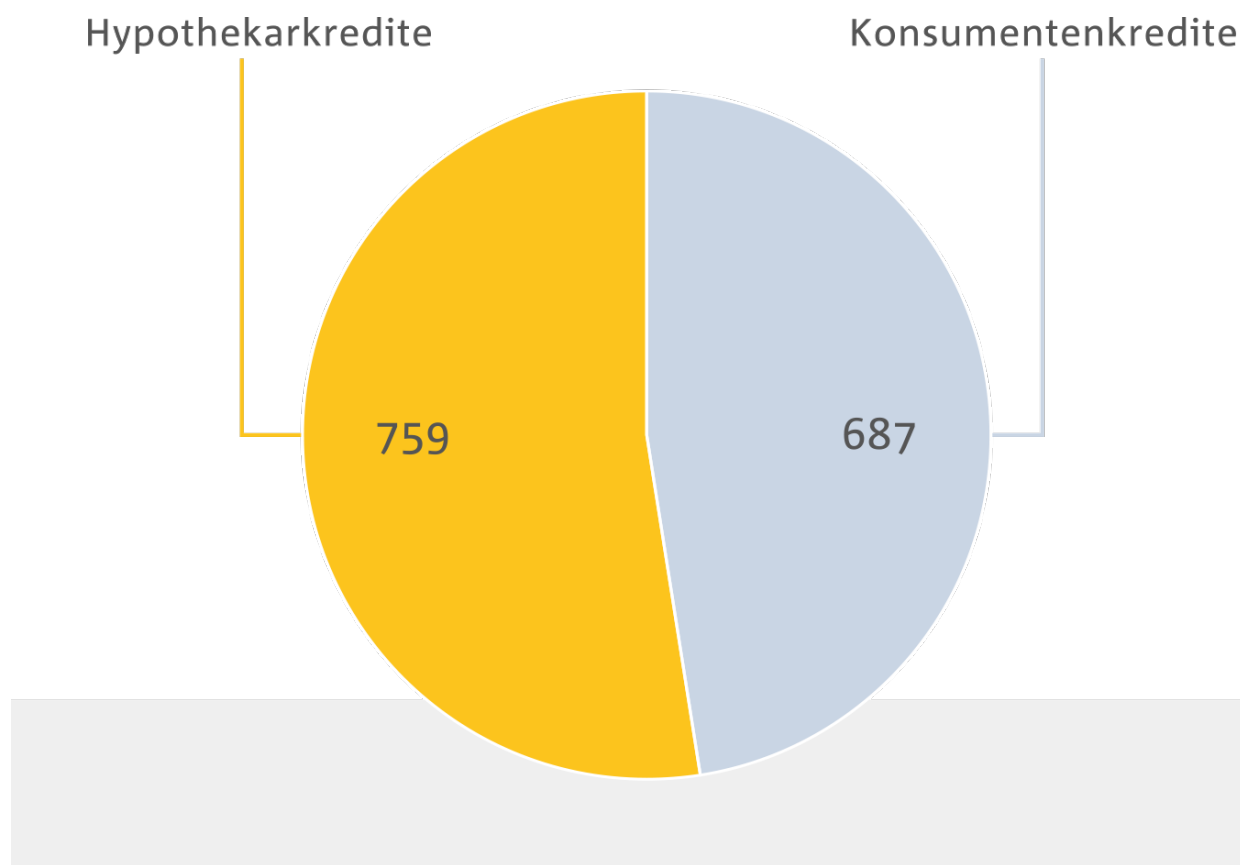


4.3 Kreditgeschäft

Schlichtungsanträge 2017



Quelle: Bankenverband, Stand 18. Januar 2018

Besonders stark sind die Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Banken und ihren Kunden im Kreditgeschäft gesunken. Während im vergangenen Jahr und in den Vorjahren das Kreditgeschäft an der Spitze stand, betraf im Berichtszeitraum nur jede vierte Beschwerde dieses Segment. Insgesamt entfielen im Jahre 2017 1.446 Schlichtungsanträge auf das Gebiet der Kreditgeschäfte. Dies sind 1.199 weniger als noch im Jahre 2016. Knapp 28 % der Eingaben hatte hierbei die Geltendmachung von Ansprüchen aus fehlerhaften Widerrufsbelehrungen bei Immobilienfinanzierungen zum Gegenstand. Im Übrigen waren alle Fragen rund um Verbraucherkredite vertreten. Die Eingaben zu Bearbeitungsentgelten sind nach der Beschwerdewelle aus dem Jahre 2014 wieder auf ein normales Maß gesunken, was freilich maßgeblich zum Rückgang der Gesamtzahl an Eingaben in diesem Bereich beigetragen hat. Im Jahre 2017 wandten sich nur noch 93 Antragsteller an den Ombudsmann der privaten Banken und beantragten die Rückerstattung von Bearbeitungsentgelten aus ih-

ren Verbraucherkreditverträgen. Zur Erinnerung: Im Jahre 2014 waren es 102.842 Eingaben, im Vorjahr immerhin noch 694 Eingaben.

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 die Rückabwicklung der Darlehensverträge ohne Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung. Zur Problematik der Widerrufsbelehrungen siehe **Schlichtungsspruch 6**. 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 Widerrufsbelehrungen 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 keine Rechtsberatung erbringen. 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. In dem **Schlichtungsspruch 7** konnte der Streit über Zinskonditionen durch einen Vergleichsvorschlag beigelegt werden. Bemerkenswert erscheint auch, dass Anträge zur Vorfälligkeitsentschädigung ungeachtet intensiver Medienberichtserstattung im Jahre 2017 rückläufig waren und wie auch schon im Jahre 2016 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, gaben wiederholt Anlass zu Beschwerden.