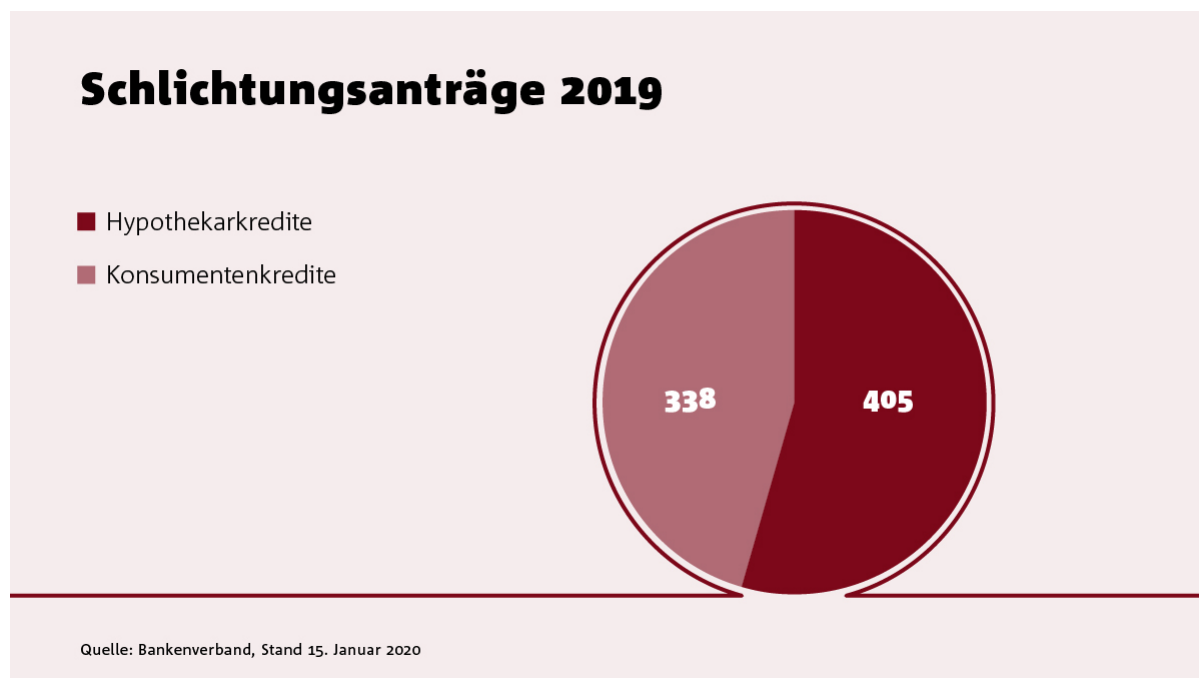


## 5.2 Kreditgeschäft



Im Jahre 2019 gingen zu diesem Geschäftsfeld beim Ombudsmann der privaten Banken 743 Schlichtungsanträge ein. Damit sind die Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Banken und den Bankkunden im Kreditgeschäft weiterhin rückläufig. Ein möglicher Erklärungsansatz für den Rückgang der Beschwerden beim Ombudsmann der privaten Banken könnte die Verstärkung institutseigener Beschwerdesysteme sein.

### Hypothekarkredite

Gegenstand der Beschwerden waren auch im Jahr 2019 die Vorfälligkeitsentschädigung und deren Berechnungsmethoden. Zu dieser Problematik siehe **Vergleichsvorschlag 4**. Im vorliegenden Fall konnte der Streit durch einen Vergleichsvorschlag beigelegt werden. Oftmals wurden auch die mit dem Darlehensvertrag erteilten Widerrufsbelehrungen gerügt. Die Antragsteller begehrt die Rückabwicklung der Darlehensverträge ohne Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung. Weitere Beschwerden innerhalb dieses Sachgebiets betrafen wieder Fragen rund um die Tilgungsmodalitäten, wie die Berücksichtigung von Sondertilgungen, oder diverse andere Kosten im Zusammenhang mit dem Hypothekarkredit, wie zum Beispiel die Kosten für die Bewilligung einer Darlehenslöschung.

## 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 kann – 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 Entgelten oder die Berechnung und Anpassung der Zinsen, die im Zusammenhang mit den Kreditgeschäften erhoben wurden. Des Weiteren beschwerten sich Kunden, dass die Bank ihnen keinen Kredit gewähren wollte, so im **Schlichtungsspruch 5**. Auch Kündigungen, die Geltendmachung von Restschuldversicherungen oder fehlerhafte Beratungen bei Abschluss des Kreditvertrages bzw. der Restschuldversicherung, die im Zusammenhang mit dem Abschluss eines Darlehensvertrages abgeschlossen wurden, gaben Anlass zu Beschwerden.