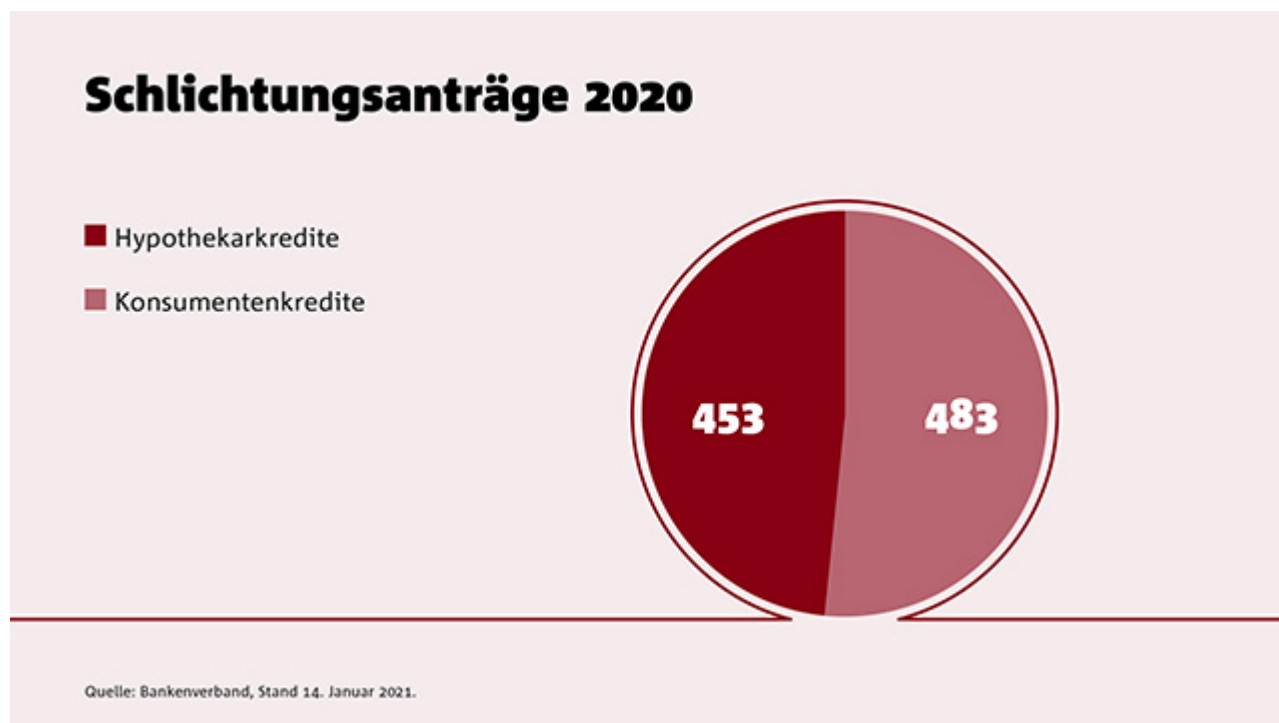


## 5.2 Kreditgeschäft



Im Jahre 2020 gingen zu diesem Geschäftsfeld beim Ombudsmann der privaten Banken 936 Schlichtungsanträge ein. Im Verhältnis zum Vorjahr ist ein Anstieg der Eingaben im Kreditgeschäft von rund 20 % zu verzeichnen. Die Anzahl der Schlichtungsanträge, in denen die mit den Darlehensverträgen erteilten Widerrufsbelegungen beanstandet wurden, ist dagegen im Verhältnis zum Vorjahr nur um rund 6 % gestiegen.

### Hypothekarkredite

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 eine Löschungsbewilligung. Gegenstand der Beschwerden waren ferner die Vorfälligkeits- oder Nichtabnahmeentschädigung.

In dem **Vergleichsvorschlag 4**, den die Parteien angenommen haben, ging es um die vorzeitige Ablösung eines Darlehens gegen Zahlung einer Vorfälligkeitsentschädigung.

## Konsumentenkredite

Auch in diesem Berichtsjahr wurden die mit den Darlehensverträgen erteilten Widerrufsbelehrungen durch die Antragsteller gerügt. Zur Begründung ihrer Auffassung bezogen sie sich oftmals auf das Urteil des Europäischen Gerichtshofs vom 26. März 2020 (EuGH-Urteil zum „Kaskadenverweis“ in der Widerrufsinformation). Zu dieser Thematik siehe [Schlichtungsspruch 5](#).

Insbesondere im zweiten Halbjahr wandten sich im Bereich der Konsumentenkredite die Kunden vermehrt an die Ombudsleute, weil sie vertraglich vereinbarte Kreditraten nicht zurückführen konnten. Diese Beschwerden bezogen sich jedoch nicht auf den Stundungsanspruch, den der Gesetzgeber aufgrund der aktuellen Covid-19-Pandemie für Verbraucherdarlehensverträge gesetzlich geregelt hat. Da dieser mit dem 30. Juni 2020 ausgelaufen ist, blieb den Parteien nur, sich einvernehmlich zu einigen. Hierbei handelt es sich um rein geschäftspolitische Entscheidungen, auf die der Ombudsmann keinen Einfluss nehmen kann. 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. 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.