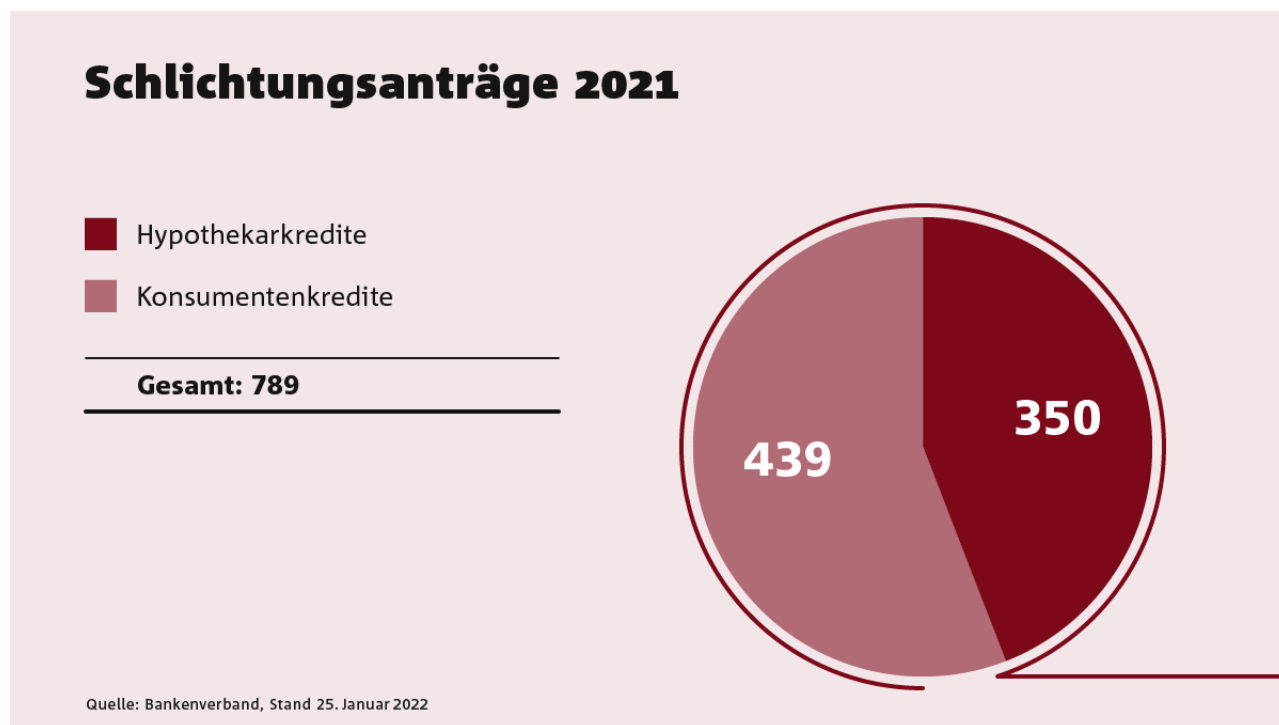


## 5.3 Kreditgeschäft



Im Jahr 2021 gingen zu diesem Geschäftsfeld beim Ombudsmann der privaten Banken 789 Schlichtungsanträge ein. Im Verhältnis zum Vorjahr haben sich die Schlichtungsanträge in diesem Bereich um 15 % reduziert. In lediglich 57 Schlichtungsanträgen wurden die mit den Darlehensverträgen erteilten Widerrufsbelehrungen beanstandet. Diese Thematik fiel damit kaum noch ins Gewicht.

### Hypothekarkredite

Die Zahl der eingegangenen Beschwerden in diesem Sachgebietsunterpunkt ist leicht gesunken. Im Berichtsjahr gingen 350 Schlichtungsanträge zu dieser Thematik ein, im Vorjahr waren es noch 453. Die Beschwerden innerhalb dieses Sachgebiets betrafen wieder Fragen rund um die Tilgungsmodalitäten, wie die Berücksichtigung von Sondertilgungen. Ferner wurden diverse andere Kosten im Zusammenhang mit dem Hypothekarkredit, wie zum Beispiel die Kosten für eine Löschungsbeurteilung, moniert. Gegenstand der Beschwerden waren ferner die Vorfälligkeits- oder Nichtabnahmeentschädigung (siehe hierzu [Schlichtungsspruch 7](#)).

## Konsumentenkredite

Im Bereich der Konsumentenkredite wandten sich die Kunden u. a. 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 Schlichtungsverfahren auf eine Streitentscheidung und nicht auf eine 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 **Schlichtungsspruch 8** ist diese Thematik abgebildet. 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.