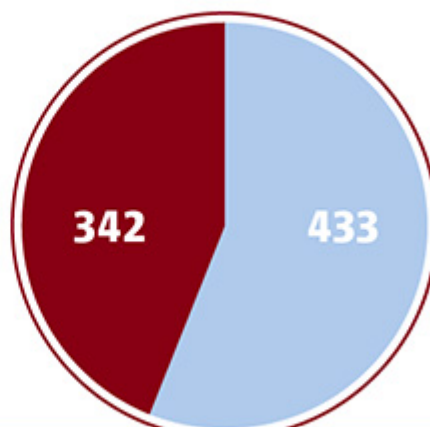


## 5.4 Kreditgeschäft

### Schlichtungsanträge 2023

- Hypothekarkredite
- Konsumentenkredite

Gesamt: **775**



Quelle: Bankenverband, Stand 29. Januar 2024.

Im Jahr 2023 gingen zu diesem Geschäftsfeld beim Ombudsmann der privaten Banken 775 Schlichtungsanträge ein. Im Vorjahr waren es 608 Schlichtungsanträge in diesem Bereich.

### Hypothekarkredite

Die Zahl der eingegangenen Beschwerden in diesem Sachgebietsunterpunkt ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen. Im Berichtsjahr gingen 342 Schlichtungsanträge zu dieser Thematik ein, im Jahr 2022 waren es 269. Die Beschwerden innerhalb dieses Sachgebiets betrafen wieder Fragen rund um die Tilgungsmodalitäten, wie die Berücksichtigung von Sondertilgungen. Zudem wurden diverse andere Kosten im Zusammenhang mit dem Hypothekarkredit, wie zum Beispiel die Kosten für eine Löschungsbewilligung, moniert. Gegenstand der Beschwerden waren ferner auch die Vorfälligkeits- oder Nichtabnahmeentschädigung oder die Höhe des vereinbarten Sollzinssatzes bei Beteiligung eines privaten Finanzvermittlers. Ein Beispiel aus diesem Sachgebietspunkt stellt der **Schlichtungsspruch 8** dar.

## Konsumentenkredite

Im Bereich der Konsumentenkredite wandten sich die Kunden u. a. an die Ombudsleute, weil sie die Erhebung von Entgelten oder die Berechnung und Anpassung der Zinsen, die im Zusammenhang mit den Kreditgeschäften erhoben wurden, beanstandeten. Auch gaben Kündigungen, fehlerhafte Beratungen bei Abschluss des Kreditvertrages, die im Zusammenhang mit dem Abschluss eines Darlehensvertrages aufgetreten waren, sowie vereinbarte Tilgungsmodalitäten Anlass zu Beschwerden (vgl. auch [Schlichtungspruch 9](#)).