

## 4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

Im Berichtsjahr 2018 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 4.202 Schlichtungsanträge ein. Das Beschwerdeaufkommen hat sich damit im Vergleich zum Vorjahr um ca. 24 % reduziert.

Davon richteten sich 3.983 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Wie im Vorjahr war der höchste Anteil von insgesamt 40 % (1.603 Eingaben) dabei dem Sachgebiet des Zahlungsverkehrs zuzuordnen, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit knapp 34 % (1.338 Eingaben) und dem Kreditgeschäft mit 22 % (890 Eingaben). Nähere Ausführungen zu den einzelnen Sachgebieten und eine vergleichende Darstellung mit den Vorjahreszahlen finden sich im nachfolgenden Kapitel.

Darüber hinaus zählte die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken 219 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Davon waren 191 Schlichtungsanträge an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle innerhalb der Kreditwirtschaft abzugeben, da es sich um Streitigkeiten nach § 14 Abs. 1 UKlaG handelte (vgl. § 5 Abs. 4 Satz 1 Verfahrensordnung). Diese Schlichtungsanträge werden vom Ombudsmann der privaten Banken inhaltlich nicht bearbeitet, weshalb ihnen kein thematisches Sachgebiet zugewiesen wird. In diesem Bericht werden sie als „sonstige Finanzangelegenheiten“ bezeichnet. In 28 Fällen wurde die Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß § 4 Abs. 1 b Verfahrensordnung abgelehnt, da der Ombudsmann der privaten Banken nicht zuständig war und keine Streitigkeit nach § 14 Abs. 1 UKlaG vorlag. Hierbei handelt es sich in der Regel um Schlichtungsanträge, die an den Versicherungsombudsmann gerichtet sind. Auch diesen Schlichtungsanträgen wird mangels inhaltlicher Bearbeitung kein thematisches Sachgebiet zugewiesen, sie werden vorliegend unter „Unzuständige“ aufgeführt.

Neben den unter 4.1 im Erhebungsbogen dargestellten Schlichtungsanträgen gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken weitere 437 sonstige schriftliche sowie zahlreiche telefonische Anfragen ein.