

## 4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

Im Berichtsjahr 2019 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 3.757 Schlichtungsanträge ein. Damit macht sich der allgemeine Trend des Beschwerderückgangs bei den außergerichtlichen Streitschlichtungsstellen innerhalb der Kreditwirtschaft auch beim Ombudsmann der privaten Banken bemerkbar: Das Beschwerdeaufkommen hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 15 % reduziert. Hingegen erreichten die Schlichtungsstelle im Berichtsjahr 632 sonstige schriftliche Anfragen und damit knapp 40 % mehr als noch im Vorjahr. Diese Anfragen werden unter 4.1 im Erhebungsbogen statistisch nicht erfasst, da die Antragenden keine konkreten Ansprüche gegen die Banken verfolgen. Es handelt sich in der Regel um allgemeine Auskunftersuchen, die von der Geschäftsstelle schriftlich beantwortet werden. Daneben gingen wieder zahlreiche telefonische Anfragen ein.

Insgesamt richteten sich 3.537 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Wie bereits in den Vorjahren war der höchste Anteil mit diesmal mehr als der Hälfte aller Eingaben (1.850 Eingaben) dabei dem Sachgebiet des Zahlungsverkehrs zuzuordnen, gefolgt vom Kreditgeschäft mit 21 % (743 Eingaben) und dem Wertpapiergeschäft mit knapp 21 % (731 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 220 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Davon waren 194 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 26 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.