

4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

Im Berichtsjahr 2020 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 4.512 Schlichtungsanträge ein. Das Beschwerdeaufkommen hat sich damit im Vergleich zu den Vorjahren wieder leicht erhöht: 2018 betrug die Anzahl der eingegangenen Anträge 4.202, in 2019 gingen 3.757 Schlichtungsanträge ein. Darüber hinaus erreichten die Schlichtungsstelle 761 sonstige schriftliche Anfragen. Dies waren 20 % mehr als noch im Vorjahr. Diese Anfragen werden unter 4.1 im Erhebungsbogen statistisch nicht erfasst, da die Anfragenden 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 4.175 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Wie bereits in den Vorjahren war der höchste Anteil mit diesmal 48 % (2.016 Eingaben) dem Sachgebiet des Zahlungsverkehrs zuzuordnen, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit 24 % (1.020 Eingaben) und dem Kreditgeschäft mit 22 % (936 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 337 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Das waren 40 % mehr als noch im Vorjahr. Davon waren 323 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 14 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.