

## 4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

Im Berichtsjahr 2022 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 5.794 Schlichtungsanträge ein. Das Beschwerdeaufkommen hat damit im Vergleich zum Vorjahr um 10 % abgenommen: 2021 gingen 6.476 Schlichtungsanträge ein, 2020 betrug die Anzahl der eingegangenen Anträge hingegen nur 4.512. Darüber hinaus erreichten die Schlichtungsstelle 1.468 sonstige schriftliche Anfragen. Es handelt sich dabei in der Regel um allgemeine Auskunftersuche, die von der Geschäftsstelle schriftlich beantwortet werden. Die Eingangszahlen betreffend sonstige schriftliche Anfragen haben in den letzten Jahren stark zugenommen. Im Jahr 2021 gingen 1.022 schriftliche Anfragen ein, vor 5 Jahren waren es sogar nur 355 und damit nur ein Fünftel der im Berichtsjahr zu beantwortenden Anfragen. Die sonstigen schriftlichen Anfragen werden unter 4.1 im Erhebungsbogen statistisch nicht erfasst, da die Anfragenden keine konkreten Ansprüche gegen die Banken verfolgten. Daneben wurden wieder zahlreiche telefonische Auskünfte erteilt.

Insgesamt richteten sich 5.397 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Wie bereits in den Vorjahren war der höchste Anteil mit diesmal 65,5 % (3.533 Eingaben) dem Sachgebiet des Zahlungsverkehrs zuzuordnen, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit 14 % (751 Eingaben) und dem Kreditgeschäft mit 11 % (608 Eingaben). Nähere Ausführungen zu den einzelnen Sachgebieten und eine vergleichende Darstellung mit den Vorjahreszahlen finden sich in **Kapitel 5**.

Darüber hinaus zählte die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken 397 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Davon waren 391 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 6 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.