

## 4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

Im Berichtsjahr 2023 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 12.659 Schlichtungsanträge ein. Das Beschwerdeaufkommen hat sich damit im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdoppelt: 2022 gingen 5.794 Schlichtungsanträge ein, 2021 betrug die Anzahl der eingegangenen Anträge 6.476. Darüber hinaus erreichten die Schlichtungsstelle 4.399 sonstige schriftliche Anfragen. Es handelt sich dabei in der Regel um allgemeine Auskunftersuchen, die von der Geschäftsstelle schriftlich beantwortet werden. Die Eingangszahlen betreffend sonstige schriftliche Anfragen haben in den letzten Jahren stark zugenommen. Im Jahr 2022 gingen 1.468 schriftliche Anfragen ein, vor sechs Jahren waren es sogar nur 355 zu beantwortende Anfragen. Die sonstigen schriftlichen Anfragen werden unter 4.1 im Erhebungsbogen statistisch nicht erfasst, da die Anfragenden keine konkreten Ansprüche gegen die Banken verfolgen. Daneben wurden wieder zahlreiche telefonische Auskünfte erteilt.

Insgesamt richteten sich 12.371 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Wie bereits in den Vorjahren war der höchste Anteil mit diesmal 75,5 % (9.336 Eingaben) dem Sachgebiet des **Zahlungsverkehrs** zuzuordnen. Auf den **Sparverkehr** entfielen im Berichtsjahr 8,7 % (1.072 Eingaben), auf das **Wertpapiergeschäft** 7,8 % (961 Eingaben) und auf das **Kreditgeschäft** 6,3 % (775 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 273 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Davon waren 263 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 zehn 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 Schlich-

tungsanträgen wird mangels inhaltlicher Bearbeitung kein thematisches Sachgebiet zugewiesen, sie werden vorliegend unter „Unzuständige“ aufgeführt.