

## 4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

Im Berichtsjahr 2024 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 10.062 Schlichtungsanträge ein. Das Beschwerdeaufkommen ist im Vergleich zum Vorjahr um rund 20 % gesunken, liegt jedoch immer noch weit über dem Durchschnitt der Vorjahre: Im Jahr 2023 gingen 12.659 Schlichtungsanträge ein, während die Anzahl der eingegangenen Anträge im Jahr 2022 bei 5.794 lag. Im Jahr 2021 wurden 6.476 Schlichtungsanträge verzeichnet.

Darüber hinaus erreichten die Schlichtungsstelle 3.301 sonstige schriftliche Anfragen. Es handelt sich dabei in der Regel um allgemeine Auskunftersuchen, die von der Geschäftsstelle schriftlich beantwortet werden. Auch hier sind die Eingangszahlen im Vergleich zum Vorjahr erstmals zurückgegangen: Im Jahr 2023 gingen 4.399 schriftliche Anfragen ein, so dass im Berichtsjahr ein Rückgang von 25 % zu verzeichnen ist. Dennoch kann ein Rückgang auf das Niveau der Vorjahre nicht festgestellt werden: Im Jahr 2022 gingen in der Geschäftsstelle 1.468 zu beantwortende schriftliche Anfragen ein und im Jahr 2021 waren es 1.022 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 9.778 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Wie bereits in den Vorjahren war der höchste Anteil mit diesmal 63,1 % (6.170 Eingaben) dem Sachgebiet des **Zahlungsverkehrs** zuzuordnen. Auf das **Kreditgeschäft** entfielen im Berichtsjahr 15,9 % (1.554 Eingaben), auf das **Wertpapiergeschäft** 11,0 % (1.079) und auf das **Spargeschäft** 8,6 % (836 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 269 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Davon waren 260 Schlichtungsanträge an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle innerhalb der Kreditwirtschaft abzugeben, da es sich um Streitigkeiten nach § 14 Abs. 1 Unterlassungsklagengesetz (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

neun 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.