

## 3.1 Anzahl der eingegangenen Anträge

Im Berichtsjahr 2017 gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 5.532 Schlichtungsanträge ein.

Davon richteten sich 5.311 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken. Der höchste Anteil von insgesamt 35 % (1.865 Eingaben) war dabei dem Sachgebiet des Zahlungsverkehrs zuzuordnen, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit knapp 34 % (1.796 Eingaben) und dem Kreditgeschäft mit 27 % (1.446 Eingaben). Nähere Ausführungen zu den einzelnen Sachgebieten finden sich im [nachfolgenden Kapitel](#).

Darüber hinaus zählte die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken 221 Schlichtungsanträge gegen Nichtmitglieder. Davon waren 212 Schlichtungsanträge an die jeweils zuständige Verbraucherschlichtungsstelle innerhalb der Kreditwirtschaft abzugeben, da es sich um eine Streitigkeit 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 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.

Neben den unter 4.1 im [Erhebungsbogen](#) dargestellten Schlichtungsanträgen gingen bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken weitere 355 sonstige schriftliche Anfragen und zahlreiche telefonische Anfragen ein.