

1 Einleitung

Das Jahr 2020 stand ganz im Zeichen der Corona-Pandemie und war auch für die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken eine Herausforderung. Der Betrieb der Schlichtungsstelle konnte – wie die Arbeit des Bankenverbandes insgesamt – weitestgehend durch mobiles Arbeiten sichergestellt werden, die Präsenz vor Ort war auf ein Minimum reduziert. Auch wenn dies im Einzelfall zu längeren Bearbeitungszeiten führte, wirkte es sich nicht negativ auf die durchschnittliche Verfahrensdauer im Berichtszeitraum aus. Gleichwohl wird bei allen individuell Betroffenen um Verständnis gebeten.

Im Jahr 2020 gingen beim Ombudsmann der privaten Banken 4.175 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken ein. Die Anzahl der Eingaben hat sich damit gegenüber den Vorjahren wieder leicht erhöht. Die Zahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge lag bei 3.884, im Vorjahr waren es 4.426.

Inhaltlich betrafen die Eingaben erneut alle Bereiche des Bankgeschäfts. Im Berichtsjahr 2020 stand das Sachgebiet Zahlungsverkehr mit 48 % an der Spitze, gefolgt vom Wertpapiergeschäft mit 24 % und vom Kreditgeschäft mit 22 %. Von den Schwerpunktthemen abgesehen, waren die Zahlen in den übrigen Sachgebieten weitgehend konstant. Die Auswirkungen der Pandemie waren in den Beschwerden nur marginal zu erkennen. Insbesondere gab es im Bereich des Kreditgeschäfts keinen Anstieg von Ratenstundungsgesuchen an Banken. Ebenso wirkten sich die Kurseinbrüche der Wirecard-Aktie nicht signifikant auf das Beschwerdeaufkommen aus.

Im Ergebnis konnten auch dieses Jahr wieder mehr als die Hälfte der Antragsteller mit dem Ausgang des Verfahrens zufrieden sein. Knapp 55 % erzielten im Vorfeld eine Einigung mit der Bank, erwirkten einen bindenden Schlichtungsspruch zu ihren Gunsten oder erklärten sich mit dem ebenfalls von der Bank angenommenen Schlichtungsvorschlag einverstanden.

Weitere Informationen zur Statistik und den einzelnen Sachgebieten sind den **Kapiteln 4** und **5** zu entnehmen.

Unser ausdrücklicher Dank gilt auch in diesem Jahr unseren Ombudsleuten. Ihnen sind die Anerkennung und das Vertrauen, die das Schlichtungsverfahren der privaten Banken erfährt, maßgeblich zu verdanken. Ein besonders herzlicher Dank gilt Herrn Ekkehard Bombe, dessen Amtszeit im Dezember 2020 nach 15 Jahren endete.