

# 1 Einleitung

Das Jahr 2021 war für die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken aufgrund der Zunahme der Beschwerdeeingänge und der pandemiebedingten Einschränkungen von Herausforderungen geprägt.

Mit 6.059 eingegangenen Schlichtungsanträgen gegen Mitgliedsbanken verzeichnet die Schlichtungsstelle einen Anstieg des Beschwerdeaufkommens von 45 %. Spitzenreiter war wie bereits in den Vorjahren das Sachgebiet des Zahlungsverkehrs. Darüber hinaus ging der Anstieg auf Erstattungsverlangen von Bankkunden zurück, die vor dem Hintergrund des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) zu Unrecht erhobene Gebühren zurückverlangten. Allein hierzu gingen 1.758 Schlichtungsanträge ein. Die überwiegende Zahl dieser Beschwerden erledigte sich bereits im Vorfeld, da die Banken den berechtigten Rückforderungsverlangen nachkamen. Die Eingaben zu den anderen Sachgebieten waren rückläufig: Das Wertpapiergeschäft betraf 982 Eingaben (16 %), gefolgt vom Kreditgeschäft mit 789 Eingaben (13 %).

Die Schlichtungsstelle konnte im Berichtsjahr 5.195 Vorgänge abschließen, obgleich die pandemiebedingte Sondersituation, in der überwiegend auf mobiles Arbeiten umgestellt wurde, anhielt. Im Jahr 2020 waren es nur 3.884 abgeschlossene Vorgänge.<sup>[1]</sup> Die Verlängerung von Durchlaufzeiten ließ sich durch den Spagat zwischen teilweise noch papierhaftem und halb digitalisiertem Verfahren leider nicht in Gänze vermeiden.

Vor diesem Hintergrund ist besonders hervorzuheben, dass zu Beginn des Jahres 2022 im Zuge der Digitalisierungsstrategie des Bankenverbands die Beschwerdebearbeitung der Schlichtungsstelle vollständig digitalisiert wurde. Das neue Verfahren hält dem Wandel von Gesellschaft und Geschäftsprozessen stand und gibt den verschiedenen Prozessbeteiligten und Stakeholdern moderne Kommunikationsmöglichkeiten im Verfahren an die Hand. Durch die fortwährende Optimierung der Prozesse soll das Verfahren als Instrument des Verbraucherschutzes für die Beteiligten zukünftig noch effizienter ausgestaltet werden.

Unser ausdrücklicher Dank gilt den Ombudsleuten. Mit ihrem Einsatz und dem hohen Maß an Fachkompetenz leisten sie einen wertvollen Beitrag zur Stärkung des Vertrauensverhältnisses zwischen Kunden und ihren Banken im Falle von Meinungsverschiedenheiten. Mehr als die Hälfte der Antragsteller waren mit dem Ausgang des Verfahrens im Berichtsjahr zufrieden: In knapp 53 % der Fälle nahmen die Beteilig-

ten den Schlichtungsspruch an, es erging ein bindender Schlichtungsspruch zugunsten des Antragstellers oder die Kunden konnten im Laufe des Verfahrens eine Einigung mit ihrer Bank finden.

---

[1] Weitere Informationen zu der Statistik und den einzelnen Sachgebieten sind den **Kapiteln 4** und **5** zu entnehmen.