

# 1 Einleitung

Das Jahr 2022 war gesellschaftlich und politisch überschattet vom russischen Angriffskrieg auf die Ukraine. Erhebliche Belastungen der Wirtschaft – eine Energiekrise und teils galoppierende Inflation – waren die Folge. In der Arbeit der Schlichtungsstelle spiegelten sich die damit verbundenen Turbulenzen (noch) nicht wider: 2022 gingen in der Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken rund 10 % weniger Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken ein als im Jahr 2021. Mit 5.397 Eingängen lag das Beschwerdeaufkommen jedoch über dem Durchschnitt der letzten fünf Jahre.

Nach Auswertung der mit den Schlichtungsanträgen verfolgten Anliegen lassen sich die im Folgenden dargestellten inhaltlichen Schwerpunkte ablesen und Rückschlüsse zu verbraucherrelevanten Themen des Jahres 2022 ziehen. Das höchste Antragsaufkommen war weiterhin im Gebiet des Zahlungsverkehrs mit 3.533 Eingängen zu verzeichnen, wobei hauptsächlich Themen aus dem Bereich der Kontoführung (70 %) moniert wurden. Noch knapp 500 Schlichtungsanträge hatten die Rückforderung von zu Unrecht erhobenen Gebühren aufgrund des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) zum Gegenstand. Im Bereich des Kreditgeschäfts verringerte sich die Anzahl der Beschwerden mit 608 Eingängen um rund 23 %. Die wirtschafts- und geldpolitischen Ereignisse des Jahres 2022 wie die historische Inflation, die Beendigung der Negativzins-Politik und die mehrfache Erhöhung des Leitzinses durch die Europäische Zentralbank, führten zwar zu einer Verteuerung der Kreditbeschaffung in der Gesamtwirtschaft, gaben augenscheinlich jedoch keinen Anlass zu mehr Beschwerden im Bereich der Verbraucherkredite. Erfreulich ist auch die Entwicklung der Eingänge zum Wertpapiergeschäft. Insgesamt lagen die Eingangszahlen in diesem Bereich rund 24 % unter denen des Vorjahres. Im Bereich der Anlageberatung gingen nur noch 55 Schlichtungsanträge ein.<sup>[1]</sup>

Die Schlichtungsstelle konnte im Berichtsjahr insgesamt 4.863 Vorgänge abschließen, in 1.549 Fällen ergingen Schlichtungsvorschläge der Ombudsleute, die als Schlichterinnen und Schlichter stets einen wertvollen Beitrag leisten, um das Vertrauensverhältnis zwischen Kunden und Banken mittels konstruktiver Bewältigung von Auseinandersetzungen wiederherzustellen. Für ihr Engagement und ihren unermüdlichen Einsatz möchten wir uns auch im Rückblick auf das Jahr 2022 ausdrücklich bedanken.

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