

1 Einleitung

Mit 12.371 eingegangenen Schlichtungsanträgen gegen Mitgliedsbanken hat sich das Beschwerdeaufkommen in der Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken gegenüber dem Vorjahr mehr als verdoppelt (+129 %).

Der Beschwerdeanstieg zog sich durch alle Bereiche des Bankgeschäfts, wobei sich die Eingaben in den Sachgebieten Zahlungsverkehr und Spargeschäft auf mehr als das Zweieinhalbfache steigerten. Hintergrund der hohen Fallzahlen waren gehäuft Probleme beim Onlinebanking/Kontozugang oder Verzögerungen bei der Ausführung von Kundenaufträgen. Vielfach wurden die geschilderten Probleme jedoch bereits im Verlauf des Schlichtungsverfahrens gelöst.

Einen Anstieg der Eingangszahlen gab es auch in den anderen Bereichen. So stiegen die Zahlen im Wertpapiergeschäft und im Kreditgeschäft jeweils um knapp 30 % an. Hauptbeschwerdepunkte waren fehlerhafte Depotübertragungen bzw. Fragen zum Depotwechsel und die Erhebung von Entgelten oder die Berechnung von Zinsen bei Krediten. Weitere Informationen zu der Statistik und einzelnen Sachgebieten sind den **Kapiteln 4** und **5** zu entnehmen.

Personelle Veränderungen gab es im Berichtsjahr im Team der Ombudsleute: Nach acht Jahren erfolgreicher Schlichtungstätigkeit hat Dr. Peter Frellesen sein Amt als Ombudsmann niedergelegt. Ihm gebührt großer Dank für seinen unermüdlichen Einsatz und das Einbringen seines immensen Fachwissens aus einer langjährigen Karriere in der Justiz. Seine Nachfolgerin ist Lilly Fritz, sie bringt ihrerseits langjährige Erfahrung im Richteramt mit. Mit einem profunden rechtswissenschaftlichen Hintergrund hat Prof. Dr. Tim Florstedt im September 2023 seine Arbeit als Schlichter aufgenommen. Er folgt auf Angelika Lange, die ihr Amt als Ombudsfrau niedergelegt hat, nachdem sie die Entwicklung des Ombudsmannverfahrens als kompetente und engagierte Schlichterin über einen Zeitraum von zwölf erfolgreichen Jahren maßgeblich mitgeprägt hat, wofür wir ihr herzlich danken.

Mit ihrem Einsatz und ihrer Fachkompetenz haben unsere Ombudsleute auch im Jahr 2023 auf dem Feld der außergerichtlichen Streitschlichtung erneut einen wertvollen Beitrag zur Stärkung des Vertrauensverhältnisses zwischen Kunden und ihren Banken geleistet.