

# 1 Einleitung

Im Berichtsjahr 2024 erreichten die Schlichtungsstelle der privaten Banken 9.778 Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken – ein Rückgang um rund 20 % gegenüber dem Vorjahr 2023, als noch 12.371 Schlichtungsanträge eingingen. So erfreulich diese Entwicklung ist, blieb das Beschwerdeaufkommen dennoch deutlich über dem Niveau der vergangenen Jahre. Dieses lag zwischen 3.500 und 6.000 Schlichtungsanträgen pro Jahr.

Wie in den Vorjahren entfiel mit 6.170 Anträgen der überwiegende Teil aller Eingaben auf das Sachgebiet Zahlungsverkehr. Besonders häufig wurden Beschwerden zur Kontoführung vorgebracht. Die Verbraucher beanstandeten jedoch auch Probleme im Kartengeschäft und im Überweisungsverkehr. Im Sachgebiet Kreditrecht verdoppelten sich die Fallzahlen gegenüber dem Vorjahr auf 1.554 Anträge. Eine mögliche Erklärung für die Beschwerdezunahme könnte die gestiegene Nachfrage nach Krediten infolge der Senkung des Leitzinses sein. Einen leichten Zuwachs gab es im Sachgebiet Wertpapiergeschäft: Hier stieg die Zahl der Beschwerden um 11 % auf 1.079 Anträge. Hauptbeschwerdepunkte waren fehlerhafte Depotübertragungen bzw. Fragen zum Depotwechsel und die Erhebung von Entgelten. Ein positiver Trend zeigte sich hingegen im Sparverkehr: Hier ging die Zahl der Beschwerden um 22 % auf 836 Eingaben zurück.

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

Das Jahr 2024 brachte personelle Veränderungen mit sich: Mit langjähriger Erfahrung als Richter hat Detlef Eugen Stark im September 2024 seine Arbeit als Schlichter aufgenommen und verstärkt als sechster Schlichter seitdem das Team der Ombudsleute.

Unser besonderer Dank gilt auch im Jahr 2024 unseren Schlichterinnen und Schlichtern. Mit ihrem Engagement, ihrer hohen Fachkompetenz und ihrem unermüdlichen Einsatz haben sie erneut einen wertvollen Beitrag dazu geleistet, das Vertrauensverhältnis zwischen Kunden und Banken wiederherzustellen. Sie sind der Garant dafür, dass der Ombudsmann der privaten Banken auch im 33. Jahr seines Bestehens seine Aufgaben erfolgreich erfüllen wird.