

## 5 Sachgebiete und Schlichtungsprüche

Die bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken eingegangenen Schlichtungsanträge werden zu statistischen Zwecken ihrem thematischen Schwerpunkt entsprechend den folgenden Sachgebieten zugeordnet:

- Kreditgeschäft,
- Zahlungsverkehr,
- Wertpapiergeschäft,
- Spargeschäft,
- Bürgschaften/Drittsicherheiten,
- Sonstige Gebiete.

Die Eingaben betreffen alle Bereiche des Bankgeschäfts. Ein Sachgebiet steht dabei mit erheblichem Abstand an der Spitze: Das Kreditgeschäft mit 47 %, gefolgt vom Zahlungsverkehr mit mehr als 28 %. Das Wertpapiergeschäft nimmt im Berichtszeitraum nur einen Anteil von knapp 20 % ein. In diesem Sachgebiet gab es demnach im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang an Schlichtungsanträgen um 61 %. Von den Schwerpunktthemen abgesehen, verzeichnen die übrigen Sachgebiete konstante Zahlen.

Weitere Erläuterungen zu den einzelnen Sachgebieten schließen sich unter Punkt 5.1 bis 5.6 an. Zusätzlich sollen repräsentative und anonymisierte Schlichtungsprüche einen praxisnahen Eindruck von der Schlichtungstätigkeit der Ombudsleute vermitteln. Zur besseren Übersichtlichkeit sind die Schlichtungsprüche aufsteigend nummeriert. Der Einfachheit halber sind Entscheidungen und Vergleichsvorschläge der Ombudsleute ebenfalls mit „Schlichtungspruch“ überschrieben.

**Sachgebiete im Fünfjahresvergleich**

Stand: 10. Januar 2017

Sachgebiet	2012	2013	2014	2015	2016
Kreditgeschäft	846	891	1.383	2.148	1.960
in Prozent	11,8%	13,6%	1,3%	9,7%	35,1%
Bearbeitungsentgelte von Verbraucherkreditverträgen <sup>1)</sup>	1.702	1.464	102.842	15.484	685
in Prozent	23,7%	22,3%	94,7%	69,6%	12,3%
Zahlungsverkehr	1.409	1.263	1.204	1.357	1.436
in Prozent	19,6%	19,3%	1,1%	6,1%	25,7%
Girokonto für jedermann/Basiskonto	236	198	146	132	138
in Prozent	3,3%	3,0%	0,1%	0,6%	2,5%
Wertpapiergeschäft	2.637	2.388	2.717	2.812	1.094
in Prozent	36,7%	36,5%	2,5%	12,6%	19,6%
Spargeschäft	259	295	241	279	211
in Prozent	3,6%	4,5%	0,2%	1,3%	3,8%
Bürgschaften/Drittsicherheiten	16	10	8	8	7
in Prozent	0,2%	0,2%	< 0,1%	< 0,1%	0,1%
Sonstige	75	42	27	28	51
in Prozent	1,1%	0,6%	0,1%	0,1%	0,9%
<b>Summe</b>	<b>7.180</b>	<b>6.551</b>	<b>108.565</b>	<b>22.245</b>	<b>5.582</b>

1) Sondereffekt wegen des BGH-Urteils vom 28.10.2014 zur Unzulässigkeit von Bearbeitungsentgelten zu Verbraucherkreditverträgen  
 \* Prozentwerte gerundet

Quelle: Bankenverband, Stand 10. Januar 2017