

## 4 Statistischer Jahresrückblick

Als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle hat der Ombudsmann der privaten Banken gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBInfoV) bestimmte Pflichtangaben für Tätigkeitsberichte zu veröffentlichen. Diese Angaben befinden sich in dem nachfolgend abgedruckten Erhebungsbogen. Im Anschluss hieran folgen Kommentierungen zu dem abgebildeten Zahlenwerk und darüber hinaus weitere statistische Angaben sowie Erläuterungen, die nach Auffassung der Schlichtungsstelle erforderlich sind, um ein vollständiges Bild von der Tätigkeit des Ombudsmanns der privaten Banken im Berichtszeitraum vermitteln zu können.

Zur besseren Übersichtlichkeit wurden die Ziffern, unter denen die Darlegungen erfolgen, auch an der entsprechenden Stelle im Erhebungsbogen kenntlich gemacht.

	<b>Anzahl</b>
<b>4.1 Anzahl der eingegangenen Anträge (insgesamt)</b>	<b>4.202</b>
Davon	
<b>gegen Mitgliedsbanken</b>	<b>3.983</b>
Zahlungsverkehr	1.603
Wertpapiergeschäft	1.338
Kreditgeschäft	890
Spargeschäft	119
Sonstige („Diverse“)	29
Bürgschaften/Drittsicherheiten	4
<b>gegen Nichtmitglieder</b>	<b>219</b>
Sonstige Finanzangelegenheiten	191
Unzuständige	28
<b>4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)</b>	<b>4.992</b>

---

<b>4.2.1 Anträge, die nach § 5 Abs. 4 Verfahrensordnung an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben/weitergeleitet wurden</b>	<b>191</b>
---	------------

---

<b>4.2.2 Anträge, die sich im Vorverfahren erledigt haben</b>	<b>1.319</b>
---	--------------

---

Anträge, die der Antragsteller zurückgenommen hat (§ 6 Abs. 7 Verfahrensordnung)	215
--	-----

---

Anträge, bei denen der Antragsgegner dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder die sich in sonstiger Weise erledigt haben	1.104
--	-------

---

<b>4.2.3 Anzahl der nach §§ 3 und 4 Verfahrensordnung abgelehnten Anträge</b>	<b>1.773</b>
---	--------------

---

Es wurde kein ausreichender Antrag gestellt	336
---	-----

---

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist für die Streitigkeit nicht zuständig	35
--	----

---

---

Wegen dersel- ben Streitig- keit wurde bereits ein Schlich- tungs- verfah- ren bei einer Ver- brau- cher- schlich- tungs- stelle durch- geführt oder ist bei ei- ner sol- chen anhän- gig	12
---	----

---

---

Bei 1  
Streitig-  
keiten  
über  
den An-  
spruch  
auf Ab-  
schluss  
eines  
Basis-  
konto-  
vertra-  
ges  
nach  
dem  
Zah-  
lungs-  
konten-  
gesetz  
ist be-  
reits ein  
Verwal-  
tungs-  
verfah-  
ren  
nach  
den  
§§ 48  
bis 50  
des  
Zah-  
lungs-  
konten-  
geset-  
zes zur  
Durch-  
setzung  
des An-  
spru-  
ches

---

Wegen der Streitig- keit ist ein An- trag auf Bewilli- gung von Pro- zess- kosten- hilfe abge- lehnt wor- den, weil die beab- sichtig- te Rechts- verfol- gung keine hinrei- chende Aus- sicht auf Er- folg bot oder mutwil- lig er- schien	1
---	---

---

---

Die 17  
Streitig-  
keit ist  
bereits  
bei Ge-  
richt  
anhän-  
gig  
oder  
ein Ge-  
richt  
hat  
durch  
Sachur-  
teil  
über  
die  
Streitig-  
keit  
ent-  
schie-  
den

---

Die -  
Streitig-  
keit  
wurde  
durch  
Ver-  
gleich  
oder in  
anderer  
Weise  
beige-  
legt

---

---

Der An- 91  
spruch,  
der Ge-  
gen-  
stand  
der  
Streitig-  
keit ist,  
ist ver-  
jährt  
und der  
An-  
trags-  
gegner  
hat die  
Einrede  
der Ver-  
jährung  
erho-  
ben

---

Eine 29  
grund-  
sätzli-  
che  
Rechts-  
frage,  
die für  
die  
Schlich-  
tung  
der  
Streitig-  
keit er-  
heblich  
ist, ist  
nicht  
geklärt

---

---

	Tatsachen, die für den Inhalt eines Schlichtungsvorschlages entscheidend sind, bleiben im Schlichtungsverfahren streitig, weil der Sachverhalt von der Schlichtungsstelle nicht geklärt werden kann	1.198
	Kein Verbraucher	25

---



---

	Kein von der Bank ange- bote- nes Pro- dukt/ keine von der Bank ange- botene Dienst- leistung	28
--	--	----

---

---

**4.2.4 Anzahl der Verfahren, die durch Schlichtungsvorschläge beendet wurden 1.709**

---

Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag angenommen haben	328
Anzahl der erfolglos gebliebenen Verfahren (die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen)	1.381

---

---

**4.3 Durchschnittliche Dauer der Verfahren**

---

---

Zeit- raum zwi- schen Ein- gang der voll- ständi- gen Be- schwer- deakte und Über- mitt- lung des Schlich- tungs- vor- schlags (§ 6 Abs. 4 Verfah- rens- ord- nung)	23 Tage
---	------------

---

---

Zeit- 215  
raum Tage  
zwi-  
schen  
Antrag-  
sein-  
gang  
und  
endgül-  
tigem  
Ab-  
schluss  
des  
Verfah-  
rens  
(Mittei-  
lung  
nach  
§ 6 Abs.  
5 c Ver-  
fah-  
rens-  
ord-  
nung)

Bei der  
Berech-  
nung  
wurden  
folgen-  
de Kon-  
stellati-  
onen  
nicht  
berück-  
sichtigt:  
Abge-  
gebene  
Schlich-  
tungs-  
anträge

Schlich-  
tungs-  
anträge

---

**4.4 Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben (sofern bekannt) 328**

---

**4.5 Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten (sofern bekannt) 37**