

## 5.3 Wertpapiergeschäft

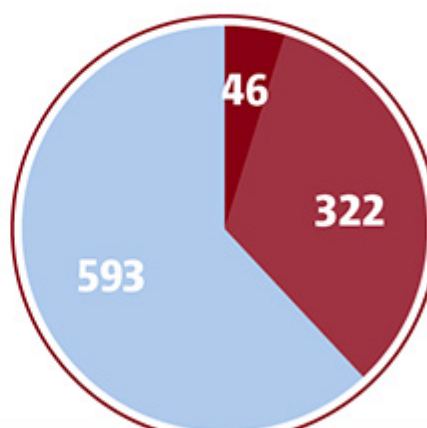
### Schlichtungsanträge 2023

■ Anlageberatung/  
Vermögensverwaltung

■ Abwicklung

■ Depotführung

**Gesamt: 961**



Quelle: Bankenverband, Stand 29. Januar 2024.

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken verzeichnete insgesamt 961 Schlichtungsanträge im Bereich des Wertpapiergeschäfts, das entspricht rund 7,8 % aller Eingaben. Damit hat sich die Eingangszahl im Vergleich zum letzten Jahr um 28 % erhöht, in 2022 gingen nur 751 Schlichtungsanträge zum Sachgebiet des Wertpapiergeschäfts ein.

### Depotführung

Der Hauptanteil der Schlichtungsanträge im Wertpapiergeschäft entfiel mit knapp 62 % auf die Depotführung. Insgesamt gingen zu diesem Sachgebietsunterpunkt 593 Schlichtungsanträge ein. Im Vorjahr waren es nur 350 Anträge. Diese Fälle betrafen zum Beispiel die verzögerte oder fehlerhafte Depotübertragung, die Erhebung von Depotführungsentgelten oder Provisionen, die Kündigung von Wertpapierdepots, Fragen im Zusammenhang mit einem Depotwechsel sowie die grundsätzliche Ablehnung der Eröffnung eines Depotkontos. **Vergleichsvorschlag 7** dokumentiert ein Beispiel aus diesem Sachgebietspunkt.

## Abwicklung

Die Eingangszahlen im Bereich der Abwicklung lagen im Berichtsjahr 2023 in etwa auf dem Niveau des Vorjahres. Die Schlichtungsstelle verzeichnete hierzu 322 Schlichtungsanträge, im Jahr 2022 waren es 344 Eingaben. In diesen Fällen ging es meist um Fragen rund um die Übertragung von Wertpapieren. Zudem wurden Probleme bei der Übermittlung von Anschaffungsdaten bei Depotübertragungen zwischen zwei Instituten thematisiert.

## Anlageberatung/Vermögensverwaltung

Der schon in den Vorjahren sichtbare Beschwerderückgang im Bereich der Anlageberatung/Vermögensverwaltung hat sich auch im Berichtsjahr 2023 weiter fortgesetzt. Es gingen nur noch 46 Schlichtungsanträge zu diesem Sachgebiet ein, im Vorjahr waren es 57.