

## Presseinformation

1. Februar 2019

### Beschwerden über private Banken sinken um ein Viertel – Ombudsmann-Tätigkeitsbericht 2018

„Die **Zahl** der **Beschwerden** **sinkt** seit Jahren **deutlich** und **kontinuierlich**.“

**Andreas Krautscheid**  
Hauptgeschäftsführer



■ **2018 rund 25 % weniger Schlichtungsanträge als im Vorjahr**

Bei den Ombudsleuten der privaten Banken sind im vergangenen Jahr rund ein Viertel weniger Beschwerden von Bankkunden eingegangen. „Die Anzahl der Beschwerden sinkt seit Jahren kontinuierlich und liegt nun auf einem Niveau wie vor der Finanzkrise“, sagte Andreas Krautscheid, Hauptgeschäftsführer des Bankenverbands. „Die Zufriedenheit mit Bankdienstleistungen nimmt offenbar zu. Zudem haben die Banken ihre internen Managementsysteme für Beschwerden weiter verbessert.“ Im vergangenen Jahr gingen beim Ombudsmann der privaten Banken knapp 4.000 gegen Mitgliedsinstitute gerichtete Schlichtungsanträge ein, 2017 waren es noch 5.338 – ein Rückgang um rund ein Viertel. Dieser Trend zeigt sich in allen Bereichen des Bankgeschäfts.

Rund 47 Prozent der Antragsteller haben mit dem Schlichtungsverfahren ihr Ziel erreicht - entweder konnten sie im Vorfeld eine Einigung mit der Bank erreichen oder sie waren

### Ansprechpartner

Anne van Dülmen  
Pressesprecherin  
Tel. +49 30 1663-1260

[anne.van.duelmen@bdb.de](mailto:anne.van.duelmen@bdb.de)

### Schlagworte

Ombudsmann  
Ombudsmannverfahren

## Presseinformation

mit dem Schlichtungsvorschlag einverstanden. Damit lag die Zahl der erfolgreichen Antragsteller knapp unter der des Vorjahres.

Der Ombudsmann der privaten Banken ist vom Bundesamt für Justiz nach den seit nunmehr zwei Jahren geltenden gesetzlichen Vorgaben als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Verbraucher, Banken und Ombudsleute haben das neue Verfahren, in dem die seit über 25 Jahren geltenden Verfahrensprinzipien des Ombudsmanns der privaten Banken im Wesentlichen fortgeschrieben werden, gut angenommen.

Im Tätigkeitsbericht des Ombudsmanns der privaten Banken sind neben den aktuellen Zahlen alle weiteren wichtigen Informationen für Verbraucher sowie ein Online-Beschwerdecheck und ein Beschwerdeformular zu finden.