

3. Februar 2020

## Ansprechpartner

Sylvie Ernout  
Pressesprecherin  
Tel. +49 30 1663-1210  
[\*\*sylvie.ernout@bdb.de\*\*](mailto:sylvie.ernout@bdb.de)

## Schlagworte

Ombudsmann  
Ombudsmannverfahren

# **Zum fünften Mal in Folge weniger Beschwerden über private Banken**

# Der **Ombudsmann-Tätigkeitsbericht 2019** liegt vor



- Ombudsmann-[Tätigkeitsbericht 2019](#) vorgelegt

Die Beschwerden von Kunden über privaten Banken nehmen weiter ab. Das geht aus dem aktuellen [Ombudsmann-Tätigkeitsbericht für das Jahr 2019](#) hervor, der heute veröffentlicht wurde. „Die Beschwerden von Kunden nehmen bereits zum fünften Mal in Folge ab. Diese Entwicklung sehen wir sehr positiv“, sagte Andreas Krautscheid, Hauptgeschäftsführer des Bankenverbands. 2019 gingen in der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 3.537 Schlichtungsanträge ein und damit gut 15 Prozent weniger als im Vorjahr. Bei einer Gesamtkundenzahl der deutschen Privat-

Banken von rund 35 Millionen Kunden stellt dies einen Anteil von nur 0,01 Prozent dar.

Stark gesunken sind im Jahr 2019 die Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Banken und Kunden im Wertpapiergeschäft. Nur rund 730 aller Beschwerden betrafen dieses Segment – dies sind gut 50 Prozent weniger als im Vorjahr.

Das unentgeltliche Ombudsmann-Verfahren der privaten Banken ist vom Bundesamt für Justiz nach den gesetzlichen Vorgaben als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Es gilt als Vorreiter für weitere außergerichtliche Streitschlichtungsverfahren in Deutschland. Die Schlichtungssprüche der Ombudsleute sind für die Banken bis zu einem Streitwert von 10.000 Euro bindend.