

**1. Februar 2017**

## Weniger Beschwerden über private Banken – Ombudsmann-Tätigkeitsbericht 2016

### Schlagworte

Ombudsmann  
Verbraucher  
Ombudsmannverfahren

„Die Beschwerden von Kunden über ihre Banken werden weniger. Wir befinden uns wieder auf einem normalen Niveau mit erfreulich rückläufiger Tendenz“, stellt Michael Kemmer, Hauptgeschäftsführer des Bankenverbandes, bei der Vorstellung des aktuellen Ombudsmann-Tätigkeitsberichts der privaten Banken fest. 2016 gingen in der Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 5.582 Schlichtungsanträge ein und damit 17 Prozent weniger als im Vorjahr. In den Vorjahren hat es nach zwei BGH-Urteilen zur Zulässigkeit von Kreditbearbeitungsentgelten einen außerordentlichen Beschwerdeberg gegeben. Dieser, so Kemmer, sei jetzt aber abgearbeitet.

**bankenverband**[Ombudsmannverfahren](#)[Geschäftsstelle](#)[Tätigkeitsbericht](#)[Merkliste](#) 

Besonders stark sind 2016 die Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Banken und Kunden im Wertpapiergeschäft gesunken. Nur 20 Prozent aller Beschwerden betrafen dieses Segment – dies sind gut 60 Prozent weniger als im Vorjahr. Die meisten Beschwerden gab es dagegen wie in den Vorjahren im Kreditgeschäft. Überwiegend ging es dabei um die Frage korrekter Widerrufsbelehrungen bei Immobilienfinanzierungen. Auf den Zahlungsverkehr

## Presseinformation

entfielen rund 20 Prozent der Beschwerdeeingänge, die sich vor allem um die Kontoführung drehten.

Das Ombudsmann-Verfahren der privaten Banken ist vom Bundesamt für Justiz nach den neuen gesetzlichen Vorgaben als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Es gilt als Vorreiter für weitere außergerichtliche Streitschlichtungsverfahren in Deutschland und war laut Kemmer für die Umsetzung der EU-Regeln in deutsches Recht besonders gut gerüstet: „Das Streitschlichtungsverfahren der privaten Banken ist seit jeher sehr verbraucherfreundlich und effizient ausgestaltet. Die Bindungswirkung der Schlichtungssprüche unserer Ombudsleute liegt bei 10.000 Euro. Das heißt, die Banken sind verpflichtet, die Entscheidungen der Ombudsleute bis zu dieser Höhe auch umzusetzen.“

Der Ombudsmann-Tätigkeitsbericht erscheint in diesem Jahr in neuer digitaler Form auf [bankenombudsmann.de](https://bankenombudsmann.de). Hier sind auch alle weiteren wichtigen Informationen für Verbraucher sowie ein Online-Beschwerdecheck und ein Beschwerdeformular zu finden. Auch verschiedene Broschüren zum Thema können hier heruntergeladen oder kostenfrei bestellt werden.

Pressekontakt:

Tanja Beller

Pressesprecherin

Telefon: +49 30 1663-1220

[tanja.beller@bdb.de](mailto:tanja.beller@bdb.de)