

## Ombudsmannverfahren der privaten Banken im Fünfjahresvergleich

Stand: 10. Dezember 2015

|   | 2011         | 2012         | 2013         | 2014                          | 2015                         |
|---|--------------|--------------|--------------|-------------------------------|------------------------------|
| <b>Gesamtanzahl der Beschwerden</b>   | <b>8.268</b> | <b>7.180</b> | <b>6.551</b> | <b>108.503 <sup>(4)</sup></b> | <b>20.880 <sup>(5)</sup></b> |
| Von Kunden nicht weiterverfolgte Beschwerden                                    | 1.590        | 996          | 845          | 2.962                         | 911                          |
| Nach der Verfahrensordnung unzulässige / ungeeignete <sup>(1)</sup> Beschwerden | 2.585        | 2.495        | 2.357        | 2.561                         | 489                          |
| Nach der Verfahrensordnung zulässige Beschwerden                                | 4.093        | 3.689        | 3.349        | 102.980 <sup>(2)</sup>        | 19.480 <sup>(3)</sup>        |
| Ausgang zugunsten des Kunden (auch teilweise)                                   | 2.182        | 1.825        | 1.796        | 87.211                        | 10.582                       |
| Vergleich durch Ombudsmann angeregt   | 197          | 585          | 481          | 245                           | 84                           |
| Ausgang zugunsten der Bank  | 1.714        | 1.279        | 1.072        | 1.356                         | 562                          |

<sup>(1)</sup> Nach der Verfahrensordnung zulässige Beschwerden, bei denen der Ombudsmann aber von einer Schlichtung absieht, da eine weitergehende Beweisaufnahme notwendig wäre.

<sup>(2)</sup> Von den 102.980 zulässigen Beschwerden befinden sich noch 14.168 Beschwerden in Bearbeitung.

<sup>(3)</sup> Von den 19.480 zulässigen Beschwerden befinden sich noch 8.252 Beschwerden in Bearbeitung.

<sup>(4)</sup> Von den 108.503 Beschwerden betreffen 102.769 Bearbeitungsentgelte von Verbraucherkreditverträgen.

<sup>(5)</sup> Von den 20.880 Beschwerden betreffen 15.579 Bearbeitungsentgelte von Verbraucherkreditverträgen.