

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	STATISTISCHE ANGABEN	
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	12	GEMÄSS § 4 ABSATZ 1 NUMMER 1 VSBINFOV	17
DIE OMBUDSPERSONEN	13	SACHGEBIETE	21
STATISTISCHE ANGABEN	17		
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23		
WEITERE ANGABEN	53		
ANHANG	59		

18

Berichtszeitraum

	2019	2018 (Rückblick)
Anzahl der im Berichtszeitraum insgesamt eingegangenen Anträge⁹	1.165	1.173
Davon entfallen auf die Sachgebiete		
Kreditgeschäft	314	340
Kontoführung	400	373
Basiskonto/Girokonto für jedermann	31	30
Anlageberatung	92	115
Zahlungsverkehr	101	111
Sparverkehr	90	64
Depotführung	19	36
Vermittlungsgeschäft (Immobilien, Versicherungen)	11	11
Genossenschaftliche Mitgliedschaft	29	30
Diverses	78	63
Anzahl der im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Anträge (insgesamt)¹⁰	1.214	1.215
Anträge, die bereits von der Geschäftsstelle nach § 24 FinSV an die zuständige Streitbeilegungsstelle abgegeben wurden	15	25
Anerkenntnis oder Erfüllung durch den Antragsgegner im Vorprüfungsverfahren	223	173

⁹ Die Anzahl der im Berichtszeitraum insgesamt eingegangenen Anträge umfasst auch Anträge, für die die Kundenbeschwerdestelle beim BVR nicht zuständig ist – entweder, weil sich der Antrag nicht gegen ein Mitgliedsinstitut des BVR richtet oder aber weil das Mitgliedsinstitut nicht am Ombudsmannverfahren teilnimmt. Diese Anträge werden gemäß § 24 FinSV an die für die Bearbeitung des Antrags zuständige Verbraucherschlichtungsstelle abgegeben. Dies ist entweder eine andere anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle oder mangels einer solchen eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle. Sofern keine private Verbraucherschlichtungsstelle zuständig ist, wird der Antrag somit entweder an die Schlichtungsstelle bei der Bundesbank oder an die Schlichtungsstelle bei der BaFin zuständigkeitshalber abgegeben, vergleiche § 6 Absatz 1 VerFO.

¹⁰ Die Anzahl aller abschließend bearbeiteten Anträge umfasst die Verfahren, für die die Kundenbeschwerdestelle entweder nicht zuständig ist oder die durch die Annahme oder

Ablehnung eines Schlichtungsvorschlags oder durch Rücknahme des Antrags im Berichtszeitraum abgeschlossen werden konnten.

¹¹ Der Anteil der nach § 6 Absatz 1 oder 2 FinSV abgelehnten Anträge umfasst alle im Berichtszeitraum ergangenen Ablehnungsentscheidungen (Bescheide), unabhängig davon, wann der Antrag eingegangen ist, aufgeteilt in den nachfolgenden Ziffern 1 bis 10 nach den in der VerFO abschließend aufgeführten Ablehnungsgründen.

¹² Ist die Kundenbeschwerdestelle beim BVR nicht zuständig, weil die Voraussetzungen des § 1 VerFO nicht gegeben sind (zum Beispiel weil sich der Antrag nicht auf eine Streitigkeit bezüglich einer Dienstleistung oder eines Produkts der Bank bezieht), und liegen die Voraussetzungen einer Abgabe des Antrags an eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle nach § 24 FinSV nicht vor, erlässt der Ombudsmann einen Bescheid, weil ein Ablehnungsgrund gemäß § 3 Absatz 1 Buchstabe b VerFO vorliegt.