

## 4.2.3 Ablehnungsentscheidungen

Im Berichtszeitraum lehnten die Ombudsleute in 1.773 Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Die Anzahl der Ablehnungsentscheidungen hat sich damit im Vergleich zum Vorjahr erheblich erhöht. In 2017 ergingen 1.132 Ablehnungsentscheidungen. Inhaltlich handelte es sich dabei wieder überwiegend um Fälle, in denen eine Aufklärung durch Vorlage von Dokumenten nicht erreicht werden konnte, so dass für eine Schlichtung eine weitergehende Beweisaufnahme in der Sache notwendig gewesen wäre. Insgesamt ergingen aus diesem Grund 1.198 Ablehnungsentscheidungen. Ferner lehnten die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wegen unvollständigen Schlichtungsantrags 336 Mal ab. In 91 Fällen erließen die Ombudsleute Ablehnungsentscheidungen, da der Anspruch, der Gegenstand der Streitigkeit war, verjährt war und die Bank die Einrede der Verjährung erhoben hatte. Die weiteren Ablehnungsentscheidungen, untergliedert nach dem jeweiligen Ablehnungsgrund, sind dem oben abgedruckten Erhebungsbogen zu entnehmen.