

## 4.2.3 Ablehnungsentscheidungen

Im Berichtszeitraum lehnten die Ombudsleute in 1.171 Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Im Vergleich zum Vorjahr reduzierten sich die Ablehnungsentscheidungen damit um knapp 34 %, wobei sich der Rückgang inhaltlich im Wesentlichen auf die Fälle bezog, 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. Im Berichtsjahr ergingen aus diesem Grund 717 Ablehnungsentscheidungen, im Vorjahr waren es noch 1.198. Ein Ansatz zur Erklärung hierfür könnte der starke Beschwerderückgang von 64 % im Bereich der Anlageberatung des Sachgebiets Wertpapiergeschäft sein, da in diesen Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens von den Ombudsleuten häufig gemäß § 4 Abs. 2 b Verfahrensordnung abgelehnt werden muss. Denn die Ombudsleute können oftmals den für eine Entscheidung maßgeblichen Inhalt der Beratungssituation ohne weitere Beweisaufnahme nicht ermitteln ([vgl. hierzu unter 5.2](#)). Ferner lehnten die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wegen unvollständigen Schlichtungsantrags 279 Mal ab. In 49 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.