

## 4.2.3 Ablehnungsentscheidungen

Im Berichtszeitraum lehnten die Ombudsleute in 771 Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Im Vergleich zum Vorjahr reduzierten sich die Ablehnungsentscheidungen damit wie bereits im Vorjahr um ca. 35 %. Der Rückgang bezieht sich inhaltlich im Wesentlichen erneut auf die 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. Im Berichtsjahr ergingen aus diesem Grund 348 Ablehnungsentscheidungen, im Vorjahr waren es noch 717 und im Berichtsjahr 2018 1.198 Ablehnungsentscheidungen. Der bereits im letzten Jahr herangezogene Erklärungsansatz des kontinuierlichen Beschwerderückgangs im Bereich der Anlageberatung des Sachgebiets Wertpapiergeschäft gilt fort, 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 5.3). Im Berichtsjahr 2020 verzeichnete die Schlichtungsstelle knapp 20 % weniger Eingänge in diesem Sachgebiet. Ferner lehnten die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wegen unvollständigen Schlichtungsantrags 293 Mal ab. In 33 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.