

## 4.2.3 Ablehnungsentscheidungen

Im Berichtszeitraum lehnten die Ombudsleute in 1.105 Fällen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab. Im Vergleich zum Vorjahr lag die Anzahl der Ablehnungsentscheidungen damit um 43 % höher als in 2020 (771 Ablehnungsentscheidungen). Im Wesentlichen ist der Anstieg auf die Fälle zurückzuführen, in denen die Durchführung des Schlichtungsverfahrens mangels Verbraucherstellung der Antragstellerin/ des Antragstellers abgelehnt wurde. Hierbei handelte es sich überwiegend um Schlichtungsanträge aus dem Sachgebiet Zahlungsverkehr – Kontoführung –, mit denen gewerbsmäßig u. a. durch sogenannte „Legal Techs“ die Erstattung der zu Unrecht berechneten Entgelte für die Kontoführung aufgrund des Urteils des BGH vom 27. April 2021 verlangt wurde (vgl. hierzu Kapitel 5.1). Während die Ombudsleute im Jahr 2020 die Durchführung des Schlichtungsverfahrens mangels Verbrauchereigenschaft in 2020 nur 23-mal und in 2019 nur 17-mal ablehnten, ergingen zu diesem Ablehnungsgrund im Berichtsjahr 351 Ablehnungsentscheidungen.

Wie auch schon in den Vorjahren ergingen die meisten Ablehnungsentscheidungen (400) zu Vorgängen, in denen eine Aufklärung durch Vorlage von Dokumenten nicht erreicht werden konnte, so dass für eine Schlichtung eine weiter gehende Beweisaufnahme in der Sache notwendig gewesen wäre. 2020 betrug die Anzahl der Entscheidungen zu diesem Ablehnungsgrund 348, 2019 ergingen 717 Ablehnungsentscheidungen hierzu. Es handelt sich in der Regel hierbei um Schlichtungsanträge aus dem Bereich Wertpapiergeschäft – Anlageberatung/Vermögensverwaltung –, bei denen die Ombudsleute oftmals den für eine Entscheidung maßgeblichen Inhalt der Beratungssituation ohne weitere Beweisaufnahme nicht ermitteln können (vgl. hierzu unter 5.3).

Ferner lehnten die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wegen unvollständigen Schlichtungsantrags 233-mal ab. In 16 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.