

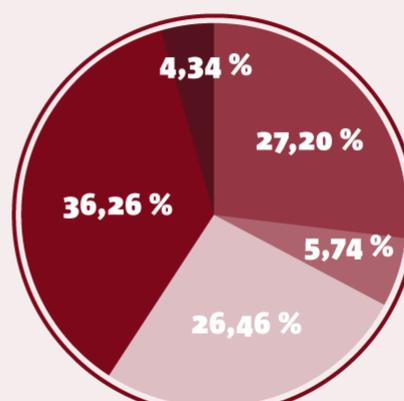
## 4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2019 hat die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 4.426 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet gegenüber 4.992 solcher Vorgänge im Vorjahr.

Dem nachfolgend abgebildeten Diagramm ist zu entnehmen, welchen Verfahrensstand die Schlichtungsvorgänge erreichten. 192 Schlichtungsanträge (4,34 %) wurden innerhalb der Kreditwirtschaft an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet (siehe hierzu unter 4.2.1). 1.458 Schlichtungsanträge erledigten sich bereits im Vorfeld, weil die Bank dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat (27,20 %) oder der Antragsteller seinen Schlichtungsantrag zurückgenommen hat (5,74 %), siehe hierzu unter 4.2.2. In 1.171 Fällen (26,46 %) haben die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abgelehnt, weil ein Ablehnungsgrund nach § 4 Verfahrensordnung vorlag (siehe hierzu unter 4.2.3). Die Ombudsleute erließen ferner 1.605 Schlichtungsvorschläge (36,26 %), hierbei handelte es sich in 1.362 Fällen um Schlichtungssprüche, 243 Mal ergingen Vergleichsvorschläge (siehe hierzu unter 4.2.4).

### In 2019 abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge

- Im Vorfeld erledigte: hat Anliegen entsprochen
- Im Vorfeld erledigte: Rücknahmen
- Ablehnungsentscheidungen
- Schlichtungsvorschläge (Vergleich & Schlichtungsspruch)
- Abgaben



Quelle: Bankenverband, Stand 15. Januar 2020