

## 4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2020 hat die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 3.884 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet gegenüber 4.426 solcher Vorgänge im Vorjahr.

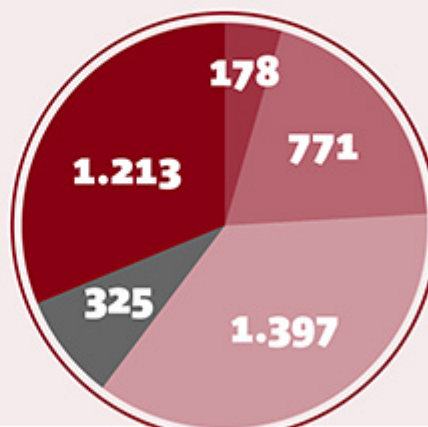
Im Wesentlichen ist der Rückgang auf die besonderen Arbeitsbedingungen während der Corona-Pandemie zurückzuführen. Insbesondere die Bearbeitung postalisch eingegangener Korrespondenz und längere Kommunikationswege im mobilen Arbeiten führten teilweise zu längeren Bearbeitungszeiten in dem (noch) nicht voll digitalisierten Verfahren. Dem nachfolgend abgebildeten Diagramm ist zu entnehmen, welchen Verfahrensstand die Schlichtungsvorgänge erreichten.

325 Schlichtungsanträge (8,37 %) wurden innerhalb der Kreditwirtschaft an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet ([siehe hierzu unter 4.2.1](#)).

1.391 Schlichtungsanträge erledigten sich bereits im Vorfeld, weil die Bank dem Anliegen des Antragstellers entsprochen hat oder der Antragsteller seinen Schlichtungsantrag zurückgenommen hat ([siehe hierzu unter 4.2.2](#)). In 771 Fällen (19,85 %) 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 1.397 Schlichtungsvorschläge (35,97 %), hierbei handelte es sich in 1.192 Fällen um Schlichtungssprüche, 205 Mal ergingen Vergleichsvorschläge ([siehe hierzu unter 4.2.4](#)).

## 2020 abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge

- im Vorfeld erledigte: hat Anliegen entsprochen
- im Vorfeld erledigte: Rücknahmen
- Ablehnungsentscheidungen
- Schlichtungsvorschläge (Vergleich + Schlichtungsspruch)
- Abgaben



Quelle: Bankenverband, Stand 14. Januar 2021.