

## 4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2021 wurden insgesamt 5.300 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet gegenüber 3.884 solcher Vorgänge im Jahr 2020. Die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken konnte somit 36 % mehr Vorgänge abschließen als noch im Vorjahr. Dem nachfolgend abgebildeten Diagramm ist zu entnehmen, welchen Verfahrensstand die Schlichtungsvorgänge erreichten.

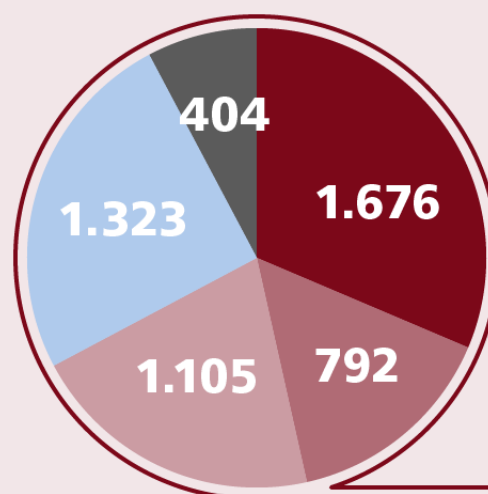
404 Schlichtungsanträge wurden innerhalb der Kreditwirtschaft an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet (siehe hierzu unter 4.2.1).

2.468 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 1.105 Fällen 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 1.323 Schlichtungsvorschläge, hierbei handelte es sich in 1.088 Fällen um Schlichtungssprüche, 235-mal ergingen Vergleichsvorschläge (siehe hierzu unter 4.2.4).

### 2021 abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge

- Im Vorfeld erledigt: hat Anliegen entsprochen
- Im Vorfeld erledigt: Rücknahmen
- Ablehnungsentscheidungen
- Schlichtungsvorschläge (Vergleich + Schlichtungsspruch)
- Abgaben

**Gesamt: 5.300**



Quelle: Bankenverband, Stand 25. Januar 2022