

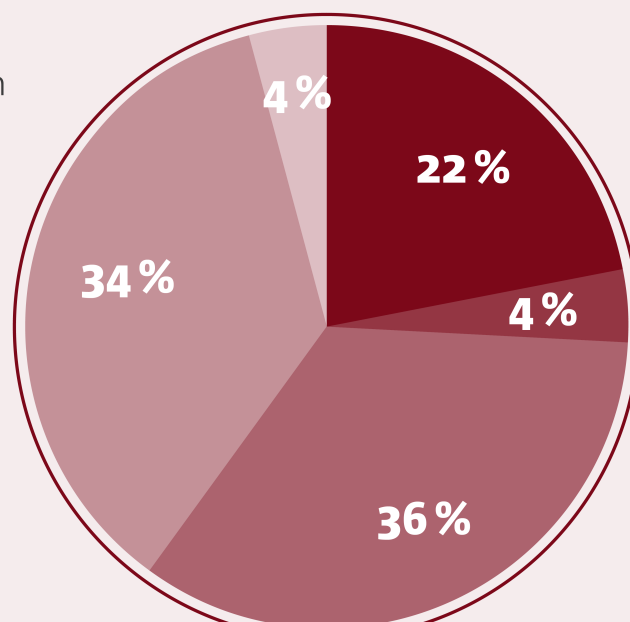
4.2 Anzahl der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2018 hat die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken insgesamt 4.992 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet gegenüber 4.420 solcher Vorgänge im Vorjahr.

Dem nachfolgend abgebildeten Diagramm ist zu entnehmen, welchen Verfahrensstand die Schlichtungsvorgänge erreichten. 191 Schlichtungsanträge wurden innerhalb der Kreditwirtschaft an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet ([siehe hierzu unter 4.2.1](#)). 1.319 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 1.773 Fällen haben die Ombudsleute die Durchführung des Schlichtungsverfahrens abgelehnt, weil ein Ablehnungsgrund nach § 4 der Verfahrensordnung vorlag ([siehe hierzu unter 4.2.3](#)). Die Ombudsleute erließen ferner 1.709 Schlichtungsvorschläge, hierbei handelte es sich in 1.487 Fällen um Schlichtungssprüche, 222 Mal ergingen Vergleichsvorschläge ([siehe hierzu unter 4.2.4](#)). Die im Berichtszeitraum abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge, die durch einen Schlichtungsspruch oder Vergleichsvorschlag beendet wurden, sind im Erhebungsbogen als „angenommene Verfahren“ bzw. „erfolgslos gebliebene Verfahren“ aufgeführt.

In 2018 abschließend bearbeitete Schlichtungsanträge

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



Quelle: Bankenverband, Stand 16. Januar 2019.