

## 4.2.2 Im Vorfeld erledigte Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2018 erledigten sich 1.319 Schlichtungsverfahren bereits im Vorfeld.

Oftmals können Meinungsverschiedenheiten durch eine einfache Information der Bank über bankgeschäftliche Verfahrensabläufe oder über den Inhalt der bisweilen komplexen Transaktionen im Vorfeld ausgeräumt werden. Ferner helfen die Banken dem Schlichtungsantrag ab, wenn sie diesen nach eigener rechtlicher Prüfung für begründet halten. Nicht selten machen die Banken ihren Kunden Kulanzangebote, um die Streitigkeit im Vorfeld beizulegen.

In 1.104 Fällen informierten die Beteiligten die Geschäftsstelle darüber, dass die Streitigkeit zu Gunsten des Antragstellers beigelegt wurde oder sie sich geeinigt hatten. In weiteren 215 Fällen haben die Antragsteller ihre Schlichtungsanträge zurückgenommen, oftmals ohne die Geschäftsstelle über den Grund für die Rücknahme zu informieren. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich der Anteil der sich im Vorfeld erledigten Schlichtungsanträge reduziert: Im Jahr 2017 waren es 37 %, während der Anteil im Berichtszeitraum nur noch 26 % betrug. Eine mögliche Erklärung hierfür sind die von der BaFin mit Rundschreiben 6/2018 veröffentlichten Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement, mit dem die Vorgaben der europäischen Aufsichtsbehörden in den Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) in die deutsche Aufsichtspraxis umgesetzt wurden. Die nunmehr geltenden höheren Anforderungen an das bankinterne Beschwerdemanagement könnten dazu geführt haben, dass zumindest ein Teil der Streitigkeiten, bei denen grundsätzliche Einigungsbereitschaft der Beteiligten gegeben war, bereits im bankinternen System beigelegt werden konnten, so dass die Schlichtungsstelle gar nicht erst bemüht wurde.