

## 4.2.2 Im Vorfeld erledigte Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2021 erledigten sich 2.468 Schlichtungsverfahren bereits im Vorfeld gegenüber 1.391 Erledigungen im Jahr 2020. Im Berichtsjahr hat die Schlichtungsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken damit rund 77 % mehr Erledigungen zu verzeichnen als noch im Vorjahr. 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. In diesem Zusammenhang sind v. a. die Schlichtungsanträge zu erwähnen, mit denen die Antragsteller zu Unrecht erhobene Kontoentgelte aufgrund des Urteils des Bundesgerichtshofs vom 27. April 2021 (Az. XI ZR 26/20) zurückforderten (vgl. hierzu Kapitel 5.1). In zahlreichen Fällen sind die Banken berechtigten Rückerstattungsverlangen bereits nachgekommen, so dass diese Schlichtungsverfahren im Vorfeld erledigt werden konnten.

Nicht selten machen Banken ihren Kunden auch Kulanzangebote, um die Streitigkeit im Vorfeld beizulegen. In 1.676 Fällen informierten die Beteiligten die Geschäftsstelle darüber, dass die Streitigkeit zu Gunsten des Antragstellers beigelegt wurde oder sie sich geeinigt hatten. In weiteren 792 Fällen haben die Antragsteller ihre Schlichtungsanträge zurückgenommen, oftmals ohne die Geschäftsstelle über den Grund für die Rücknahme zu informieren.