

4.2.2 Im Vorfeld erledigte Schlichtungsanträge

Im Berichtsjahr 2023 erledigten sich 4.287 Schlichtungsverfahren bereits im Vorfeld gegenüber 2.244 Erledigungen im Jahr 2022. Das sind knapp 35 % aller im Berichtsjahr eingegangenen Schlichtungsanträge gegen Mitgliedsbanken.

Die für hiesiges Verfahren geltende Finanzschlichtungsstellenverordnung sieht anders als zum Beispiel das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in Umsetzung des Art. 5 Abs. 4 a der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ADR-RL) nicht vor, dass der streitige Anspruch zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend zu machen ist. Daher kommt es immer wieder vor, dass Banken im Schlichtungsverfahren erstmals Kenntnis von dem Anliegen des Antragstellers erlangen. Oftmals können dann 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, oder machen ihren Kunden Kulanzangebote, um die Streitigkeit im Vorfeld beizulegen.

Darüber hinaus sind von den „Im Vorfeld erledigten Schlichtungsanträgen“ auch Schlichtungsverfahren umfasst, in denen ein vom Kunde zuvor ausgelöster Auftrag von der Bank nicht unmittelbar, sondern erst während des anhängigen Schlichtungsverfahrens ausgeführt wurde und sich das Anliegen dadurch erledigt hat.

In 3.965 Fällen hat sich die Streitigkeit im Vorfeld erledigt, zum Beispiel weil die Bank dem Begehren inzwischen nachgekommen ist oder die Parteien sich geeinigt haben. In weiteren 322 Fällen haben die Antragsteller ihre Schlichtungsanträge zurückgenommen, oftmals ohne die Geschäftsstelle über den Grund für die Rücknahme zu informieren.