

DIE KUNDENBESCHWERDESTELLE BEIM BVR	5	STATISTISCHE ANGABEN	
NETZWERK DER SCHLICHTUNGSSTELLEN	12	GEMÄSS § 4 ABSATZ 1 NUMMER 1 VSBINFOV	17
DIE OMBUDSPERSONEN	13	SACHGEBIETE	21
STATISTISCHE ANGABEN	17		
HÄUFIGE PROBLEMSTELLUNGEN	23		
WEITERE ANGABEN	53		
ANHANG	59		

20

	2019	2018 (Rückblick)
Anzahl der Verfahren, in denen die Parteien einen Schlichtungsvorschlag angenommen haben	130	145
Anzahl der ergebnislos gebliebenen Verfahren¹³	681	741
davon: Die Parteien haben den Vergleichs- oder Schlichtungsvorschlag nicht angenommen	380	417
davon: Der Antragsteller hat seinen Antrag nicht weiterverfolgt/ zurückgenommen (§ 7 Absatz 2 FinSV)	301	324
Durchschnittliche Dauer der Verfahren (in Tagen)¹⁴		
1. Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags (§ 9 Absatz 1 FinSV)	13	21
2. Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (Mitteilung nach § 9 Absatz 3 Satz 5 FinSV)	74	92
Anzahl der grenzübergreifenden Streitigkeiten	4	8

Die Anzahl der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten oder auch nicht gehalten haben, ist der Kundenbeschwerdestelle mangels Rückmeldung nicht bekannt.

¹³ Die Anzahl der „ergebnislos“ gebliebenen Verfahren umfasst alle im Berichtszeitraum beendeten Verfahren, in denen ein Schlichtungsvorschlag abgelehnt wurde oder über das Streitbeilegungsverfahren auf Wunsch der Parteien oder aufgrund der Antragsrücknahme durch den Antragsteller beendet wurde. Gerade im letzteren Fall kann der Streit zwischen den Parteien durchaus einvernehmlich beendet worden sein, mitunter auch aufgrund sachdienlicher Hinweise der Kundenbeschwerdestelle. Gemessen an der Zielsetzung des Streitbeilegungsverfahrens, eine Streitigkeit zwischen Kunde und Bank zu beenden, kann ein ergebnisloses Verfahren daher durchaus erfolgreich im Sinne der Zielsetzung des Streitbeilegungsverfahrens sein. Auch wenn die Parteien einen ergangenen Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns nicht annehmen, kann der Schlichtungsvorschlag eine den Streit beilegende Wirkung haben, wenn der Antragsteller angesichts des Schlichtungsvorschlags davon ablässt, seine Forderung(en) weiterhin gegenüber der

Bank vorzutragen oder gar gerichtlich durchsetzen zu wollen. Ergebnislos ist daher rein formell definiert. Es sagt lediglich aus, dass der Streit nicht durch beiderseitige Annahme eines Schlichtungsvorschlags des Ombudsmanns beigelegt wurde.

¹⁴ Die durchschnittliche Dauer der Verfahren umfasst zum einen die Angabe des Zeitraums zwischen dem Zeitpunkt, zu dem alle Informationen für das Schlichtungsverfahren vorlagen, die Akte also sämtliche Stellungnahmen (auch aufgrund von Aufklärungsverfügungen des Ombudsmanns) der Parteien enthält, und dem Zeitpunkt der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags des Ombudsmanns. Dieser Zeitraum darf nach § 7 Absatz 1 VerfO 90 Tage nicht überschreiten. Zum anderen wird die durchschnittliche Gesamtdauer des Ombudsmannverfahrens angegeben, also der Zeitraum zwischen Eingang des Antrags bei der Kundenbeschwerdestelle und der Beendigung des Verfahrens.