

Was Schlichtungsstellen für Verbraucher*innen leisten:

Finanzwende liefert eine Orientierung zur Arbeit der Ombudsstellen im Finanzbereich – von der Dauer der Verfahren bis hin zur Erfolgsquote. Interessant für Kund*innen sind neben der Erfolgsquote auch Fälle, die ohne Schlichtungsvorschlag endeten. Viele von ihnen laufen im Sinne der Verbraucher*innen oder auf einen Kompromiss hinaus. Das legen Statistiken einiger Schlichtungsstellen nahe.

Schlichtungsstellen	Verbindlicher Schlichtungsanspruch? ¹	Verfahrensdauer ² (in Tagen)	Eingegangene Anträge ³	Bearbeitete Anträge ⁴	Von den bearbeiteten Anträgen wurden					Webseite
					abgelehnt ⁵	beendet ohne Schlichtungsvorschlag ⁶	beendet mit Schlichtungsvorschlag			
							insgesamt	davon: von beiden Parteien angenommen	entspricht: Erfolgsquote für Verbraucher*innen ⁷	
Banken und Bausparkassen										
Ombudsmann der privaten Banken beim Bundesverband deutscher Banken	Ja, bis zu einem Streitwert von 10.000 Euro	207	12.659	6.057	614	4.287	1.156	724	63%	Webseite
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken	Nein	68	1.350	1.365	241	555	569	168	30%	Webseite
Verbraucherschlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken	Nein	183	2.431	2.064	153	1714	197	54	27%	Webseite
Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband (alle Bundesländer außer BaWü)	Nein. Ausnahme: Streitigkeiten um die Ablehnung eines Bürgerkontos	116	3.206	3.781	90	1457	2.234	633	28%	Webseite
Schlichtungsstelle beim Sparkassenverband Baden-Württemberg	Nein	46	922	1.351	393	157	801	37	5%	Webseite
Schlichtungsstelle des Verbandes der Privaten Bausparkassen	Nein	240	5.856	3.451	1.708	1.399	344	134	39%	Webseite
Kapitalanlagen										
Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen	Ja, bis zu einem Streitwert von 10.000 Euro	136	16	12	0	4	8	1	13%	Webseite
Ombudsstelle für Investmentfonds	Euro	156	100	120	22	43	55	11	20%	Webseite
VuV-Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschland	Nein	98	18	14	1	10	3	1	33%	Webseite
Versicherungen										
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	Nein	k.A.	5.415	5.741	814	347	4.580	996	22%	Webseite
Versicherungsombudsmann⁸	Ja, bis zu einem Streitwert von 10.000 Euro	58	18.037	17.466 ⁹	5.119	6.213 ¹⁰	6.134 ¹¹	6.134 ¹²	100 %¹²	Webseite
Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung	Nein	3	35	34	31	1	2	1	50%	Webseite
Behördliche Schlichtungsstellen										
Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	Nein	41	460	430	361	60	9	0	0%	Webseite
Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	Nein	159	703	730	295	112	323	32	10%	Webseite
Branchenübergreifende Schlichtungsstellen										
Universalschlichtungsstelle des Bundes, Zentrum für Schlichtung	Nein	28	2.789	2.498	735	1.353	410	366	89%	Webseite

Die Zahlen stammen aus den Tätigkeitsberichten der Ombudsstellen für das Jahr 2023. 1) Für die Anbieter*innen ist ein Schlichterspruch verbindlich bis zum genannten Streitwert. Verbraucher*innen müssen den Schlichterspruch nicht annehmen; 2) Durchschnittswert ab Eingang des Antrags; 3) Ohne allgemeine Anfragen; 4) Anträge, die selber bearbeitet (auch abgelehnt) oder an andere Schlichtungsstellen weitergeleitet wurden. Bei Überhang aus dem Vorjahr kann es vorkommen, dass mehr Anträge bearbeitet wurden als eingingen; 5) Eingerechnet sind auch Anträge, die an andere Schlichtungsstellen weitergeleitet wurden. 6) Anträge, bei denen der Anbieter dem Verbraucheranliegen entsprochen hat, die von Verbraucher*innen zurückgezogen wurden oder die sich anderweitig erledigt haben; 7) Erfolgsquote ergibt sich aus Schlichtungsvorschlägen, die von beiden Parteien angenommen wurden, im Verhältnis zu allen per Schlichtungsvorschlag beendeten Verfahren; 8) Versicherungsombudsmann hat eigene interne Zählweise; 9) Eigene Berechnung; 10) Gezählt wurden: Vergleiche + vom Verbraucher zurückgenommene Anträge + Fälle, in denen Unternehmen Abhilfe geleistet haben + Fälle zur Versicherungsvermittlung, die der Schlichter für ungeeignet hielt. 11) Verbindliche Entscheidungen bis 10.000 Euro Streitwert sowie Empfehlungen des Schlichters (10.000-100.000 Euro Streitwert), die die Unternehmen nicht annehmen mussten. 12) Zirka 92 Prozent der Fälle werden verbindlich entschieden. Daher rührt die hohe Zahl der positiven Entscheidungen für Verbraucher.