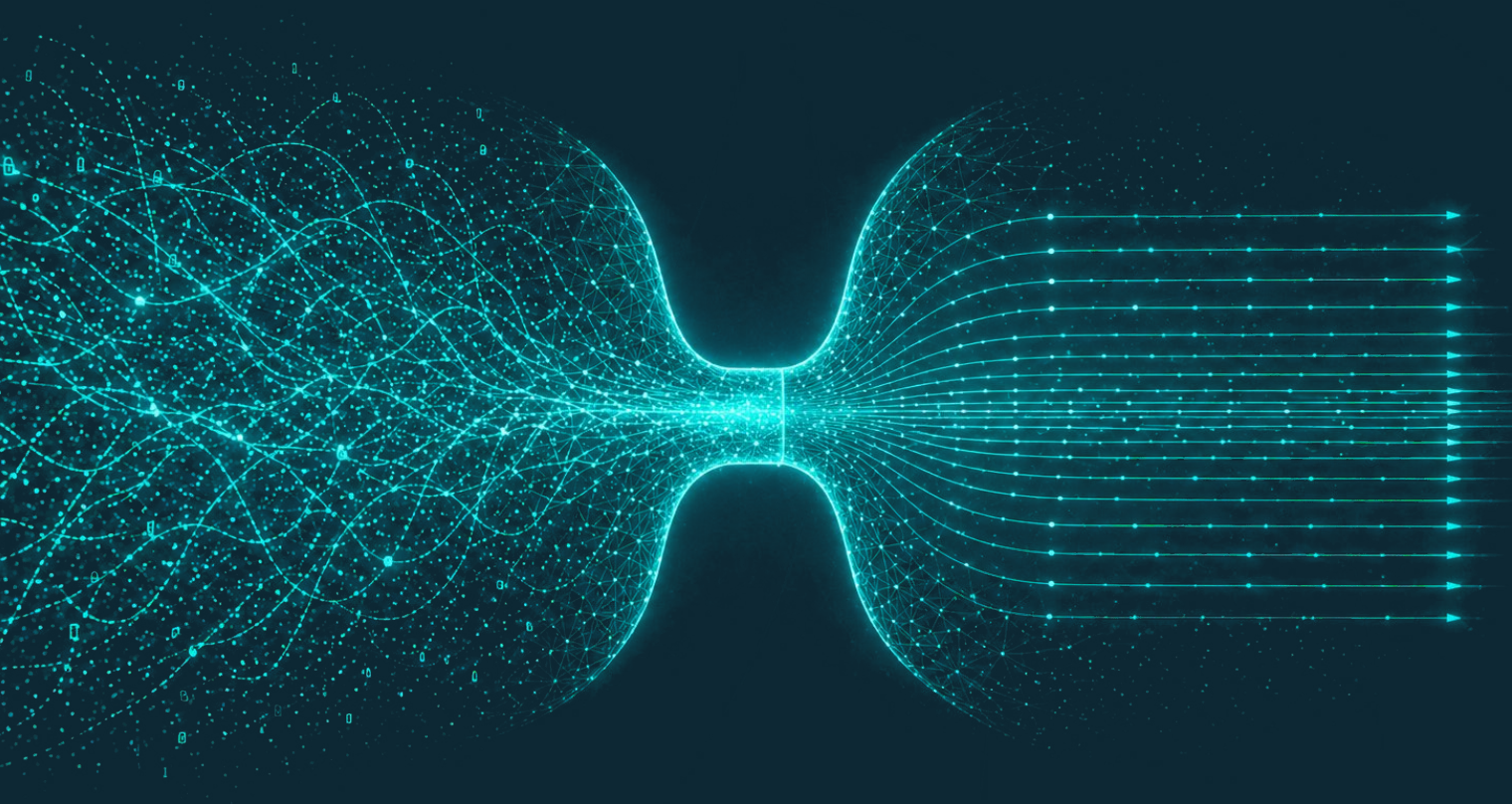


SCHLICHTUNG BEI VOLUMEN

Was Ombuds- und Schlichtungsstellen vom Umgang mit hohen Fallzahlen in anderen Rechtsbereichen lernen können.



+ 118%

Anstieg der Schlichtungsanträge bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation 2025, 5.524 Anträge

+ 34%

Anstieg der Eingänge beim Versicherungsombudsmann 2025, 28.904 Eingänge

+ 33%

Anstieg der BaFin-Beschwerden 2025, mehr als 46.400 Beschwerden über Finanzdienstleister insgesamt

1. MASSIVES FALLWACHSTUM

Das Fallvolumen bei Schlichtungs- und Ombudsstellen wächst aus mehreren sich überlagernden Ursachen kontinuierlich an. Legal-Tech-Portale wie Flightright im Reise- oder Conny.de im Mietbereich zeigen, wie stark sich gleich gelagerte Ansprüche heute bündeln lassen – ein Muster, das den Druck auf alle Wege der Streitbeilegung erhöht. Für die Ombuds- und Schlichtungsstellen wirkt derselbe Mechanismus vor allem dort, wo Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) Beschwerden bündeln, etwa im Energie-, Telekommunikations- und Bankenbereich, häufig flankiert von Musterfeststellungs- und Abhilfeklagen. Im Reisesektor speisen gebündelte Fluggastrechte-Fälle zudem unmittelbar die Schlichtungsstelle Reise und Verkehr. Was früher als Einzelbeschwerde kam, kommt heute in Wellen. Dazu kommen jährliche gesetzliche Erweiterungen im Verbraucherrecht, die den Kreis der schlichtungspflichtigen Sachverhalte laufend ausweiten.

Versicherungs-Ombudsfrau Kessal-Wulf benennt einen weiteren Treiber: Versicherungsnehmer stellen Schlichtungsanträge heute schneller als früher, weil die Erwartungshaltung gestiegen ist. In Zeiten digitaler Sofortkommunikation wird zögernde Schadenregulierung unmittelbar als Defizit wahrgenommen. Das erhöht das Eingangsvolumen unabhängig von der tatsächlichen Entwicklung der Streitfälle.

Und letztlich ist ein weiterer Punkt ganz entscheidend: Betroffene erfahren heute viel schneller von ihren Rechten als je zuvor. Mit der zunehmenden Nutzung von KI-Sprachmodellen werden Schlichtungsanträge häufiger mithilfe künstlicher Intelligenz vorbereitet. Der Versicherungsombudsmann stellt fest, dass eine wachsende Zahl von Eingaben unter Nutzung von KI erstellt wird.

Der Versicherungsombudsmann hat das im April 2026 mit Zahlen belegt: 28.904 Eingänge, +34 % gegenüber dem Vorjahr – der höchste Stand seit Gründung der Stelle im Jahr 2001.

DER ZUWACHS BETRIFFT ALLE VERSICHERUNGSRECHTLICHEN SPARTEN:

Sparte	Zulässige Eingaben 2025	Veränderung
Rechtsschutz	4.005	+36%
Kfz-Kasko	3.519	+50%
Kfz-Haftpflicht	1.801	+49%
Allg. Haftpflicht	1.098	+53%

Quelle: VersicherungsJournal 29.04.2026, Jahresbericht Versicherungsombudsmann 2025

DIESES PHÄNOMEN ZEIGT SICH LÄNGST NICHT NUR IM VERSICHERUNGSWESEN.
VOM MASSIVEN FALL-WACHSTUM SIND ALLE BRANCHEN BETROFFEN:

Schlichtungsstelle / Behörde	Fallzahlen 2025	Entwicklung
Schlichtungsstelle Energie	19.074 Schlichtungsanträge	Weiterhin auf hohem Niveau (719 betroffene Unternehmen); unter dem Rekord von 2023 (rund 25.000)
BaFin-Beschwerden insgesamt	mehr als 46.400 Beschwerden	+33 %; davon 14.285 Beschwerden über Versicherer
Ombudsmann der privaten Banken	9.552 Schlichtungsanträge	Etwa auf Vorjahresniveau
Schlichtungsstelle Reise und Verkehr	mehr als 42.000 Schlichtungsanträge	Zweithöchster Stand seit Bestehen
Schlichtungsstelle Telekommunikation (BNetzA)	5.524 Schlichtungsanträge	+118 %, mehr als verdoppelt (2024: 2.534) – neuer Höchststand

Quellen: Jahresberichte und Tätigkeitsberichte 2025 der jeweiligen Stellen; Bundesnetzagentur Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle Telekommunikation 2025; BaFin-Beschwerdestatistik 2025.

Über 130.000 Beschwerde- und Schlichtungsvorgänge pro Jahr in Deutschland. Hohe oder deutlich steigende Eingangszahlen in vielen verbrauchernahen Bereichen. Treiber sind Digitalisierung, Verbraucherrechtsplattformen, ChatGPT & Co. und die Zunahme von Verbraucherrechten.

2. WO DER ENGPASS ENTSTEHT

Die juristische Kompetenz in Schlichtungsstellen ist vorhanden und erprobt. Der Druck entsteht in den Verwaltungsschichten, die das Verfahren tragen. Diese sind in den meisten Einrichtungen manuell organisiert, ausgelegt für weit geringere Eingangszahlen als heute.

FALLEINGANG UND ERSTPRÜFUNG

Bei 50 Eingängen im Monat ist manuelles Sichten handhabbar. Bei 1.500 Eingängen im Monat bremst es den gesamten nachgelagerten Prozess. Fehlende Unterlagen werden spät erkannt, Rückfragen verzögern den weiteren Verlauf, und die Fristen laufen, während der Fall noch in der Prüfung ist.

ZULÄSSIGKEITSPRÜFUNG

Beim Versicherungsombudsmann waren 2025 von 28.904 Eingängen 7.007 unzulässig, ein Anteil von rund 24 % und ein Anstieg um 61 % gegenüber dem Vorjahr. Jede unzulässige Eingabe muss vollständig geprüft, begründet abgewiesen und dokumentiert werden und bindet damit Kapazität, die dem eigentlichen Schlichtungsverfahren fehlt. Die Zulässigkeitsprüfung folgt klaren Kriterien nach VSBG und Verfahrensordnung und eignet sich daher für regelbasierte Vorprüfung und strukturierte Dokumentation.

DOKUMENTENMANAGEMENT

Ein Schlichtungsverfahren erzeugt über seinen Lebenszyklus eine Vielzahl von Dokumenten: Antrag, Stellungnahmen des Unternehmers, interne Vermerke, Rückfragen an den Beschwerdeführer, Einigungsvorschlag, Abschlussbescheid. Werden diese per E-Mail versendet und manuell zugeordnet, entstehen bei hohem Aufkommen systematische Zuordnungsfehler, doppelte Ablage und verlorene Korrespondenz.

FRISTENSTEUERUNG

Die 90-Tage-Vorgabe des VSBG (§ 20 Abs. 2, ab Vollständigkeit der Akte) ist der härteste Steuerungsparameter im Verfahren. Dazu kommen interne Fristen: Aufforderung zur Stellungnahme, Reaktionsfrist des Beschwerdeführers, Rückmeldung zur Einigung. Bei steigendem Volumen und manueller Tabellenpflege werden Fristüberschreitungen erst reaktiv erkannt.

STELLUNGNAHME-KOORDINATION

Die Einholung der Unternehmensstellungnahme ist der Schritt, der am häufigsten Zeit kostet. Auf Unternehmensseite fehlt oft eine klare interne Zuständigkeit. Fristverlängerungen und mehrfache Nachfragen bei Versicherern sind die Regel. Als Ursache nennt Kessal-Wulf die angespannte Personalsituation vieler Versicherer, ein spartenübergreifendes Branchenproblem.

BERICHTERSTATTUNG UND STATISTIK

Schlichtungsstellen sind zu jährlicher Berichterstattung verpflichtet: Fallzahlen, Verfahrensdauern, Erledigungsarten, Branchenverteilung. Bei BaFin-regulierten Stellen kommen unterjährige Meldepflichten hinzu. Solange diese Daten dezentral in Excel-Listen, Posteingängen und Aktenordnern liegen, bedeutet jeder Bericht eine wochenlange manuelle Zusammenführung, in der Regel zum Jahresende und parallel zum laufenden Betrieb. Bearbeitungszeit, die in dieser Phase ins Reporting fließt, fehlt in der Fallbearbeitung.

Ab einem bestimmten Volumen wird aus einer juristischen Aufgabe eine operative.
Die Frage lautet dann: Können alle Fälle in der gesetzlich vorgesehenen Zeit bearbeitet werden?

3. KONSEQUENZEN UND REGULATORISCHER AUSBLICK

Die Folgen des Kapazitätsproblems sind für Schlichtungsstellen heute unmittelbar spür- und messbar. Und gleichzeitig steigt der externe Druck durch Regulierung und Aufsicht weiter.

BEARBEITUNGSZEITEN ÜBERSCHREITEN DIE GESETZLICHE VORGABE

Der Versicherungsombudsmann liefert das jüngste Beispiel: Bei komplexen Verfahren überschreitet die Bearbeitungsdauer zunehmend den gesetzlich vorgesehenen Rahmen. Die Stelle hat das transparent kommuniziert und sucht aktiv Verstärkung im Servicecenter. Mehr Personal schafft kurzfristig Entlastung. Der Engpass bleibt strukturell, solange die Prozessinfrastruktur unangetastet bleibt.

REPUTATIONSDRUCK WIRD ÖFFENTLICH

Längere Bearbeitungszeiten werden in der Presse aufgegriffen. Einrichtungen, die auf ihrer Website aktiv auf Wartezeiten hinweisen, erodieren das Vertrauen in die Schlichtung als schnelle Alternative zum Gerichtsweg. Das wäre folgenreich: Beim Versicherungsombudsmann enden rund 50 % der zulässigen Verfahren mit einer für den Verbraucher günstigen Lösung, eine Erfolgsquote, die das Verfahren schützenswert macht.

REGULATORISCHER DRUCK STEIGT

Die BaFin hat im April 2025 eine Aufsichtsmitteilung veröffentlicht, in der sie klare Erwartungen an Versicherer zur zügigen Bearbeitung von Leistungsanträgen formuliert. Die BaFin-Beschwerden über Versicherer stiegen von 8.806 im Jahr 2024 auf 14.285 Fälle im Jahr 2025. Der Druck auf die betroffenen Unternehmen steigt und damit indirekt auf Schlichtungsstellen, die die Verfahren im gesetzlichen Rahmen abschließen müssen.

Gleichzeitig erweitert die Reform der EU-ADR-Richtlinie den Rahmen für Streitigkeiten im digitalen Umfeld. Die nationale Umsetzung ist bis 2028 vorgesehen. Erfasst werden künftig auch Streitigkeiten über digitale Inhalte, digitale Dienstleistungen und bestimmte vorvertragliche Streitigkeiten. Das Einzugsgebiet wächst, bevor die Kapazitätsprobleme der heutigen Strukturen gelöst sind.

4. WAS SCHLICHTUNGSSTELLEN VON ANDEREN RECHTSBEREICHEN LERNEN KÖNNEN

Vier Strukturmerkmale finden sich in jedem Rechtsbereich mit hohem Fallvolumen wieder: standardisierbare Verfahren, professionell vertretene Anspruchsgegner (Unternehmen und ihre Kanzleien) mit eigenen Reaktionsfristen, gesetzliche Berichtspflichten und ein wachsender Abstand zwischen Eingangsvolumen und personeller Kapazität. Wer sich anschaut, wie andere Branchen mit dieser Konstellation umgegangen sind, findet Antworten:

Rechtsbereich	Fallvolumen	Parallele zur Schlichtung
Luftfahrt EU261	100.000+ Ansprüche/ Jahr je Carrier	Einheitliche Rechtsgrundlage (VO 261/2004), Sammelportale und spezialisierte Kanzleien mit eigenen Reaktionsfristen, Nachweis- und Auskunftspflichten gegenüber dem Luftfahrt-Bundesamt als nationaler Durchsetzungsstelle im Beschwerdefall.
Datenschutz DSGVO (Auskunftersuchen)	Täglich hunderte bis tausende Ersuchen	Gesetzliche Monatsfrist, interne Koordination über mehrere Systeme, externe Datenschutzbeauftragte, laufende Meldepflichten.
DSGVO-Massenklagen	Tausende parallele Verfahren, teils mehrsprachig	Mehrere externe Prozessbevollmächtigte, gerichtliche und außergerichtliche Verfahren, Berichtspflichten gegenüber Rechtsabteilung und / oder Aufsichtsbehörden.
Produkthaftung / Rückruf	Tausende Vorgänge in kurzer Zeit	Einheitlicher Anspruchsgrund, zeitkritische Bearbeitung, behördliche Berichtspflichten mit tagesaktueller Anforderung.

Quelle: JUNE Benchmark-Report Aviation 2025; JUNE Case Studies Datenschutz, Inkasso, Produkthaftung

In jedem dieser Bereiche zeigt sich dieselbe Struktur: Die Use-Cases überschneiden sich stark mit den Prozessen der Schlichtung. Falleingang, Vollständigkeitsprüfung, Fristensteuerung, Stellungnahme-Koordination, Dokumentenmanagement, Reporting. JUNE bildet genau diese Prozesse End-to-End ab, vom ersten Eingang bis zum Abschluss, für jeden dieser Bereiche und für die Schlichtung.

5. WIE JUNE DIESE INFRASTRUKTUR FÜR SCHLICHTUNGSSTELLEN BEREITSTELLT

Das Schlichtungsverfahren nach VSBG hat dieselbe operative Grundstruktur wie andere strukturell vergleichbare Massen-Prozesse im Recht. Die juristische Streitschlichtung erfordert menschliches Urteil. Die Prozessschichten darunter sind in weiten Teilen standardisierbar und automatisierbar.

Prozessschicht	Manueller Betrieb	Mit JUNE
Schreibenserkennung und Klassifizierung	Posteingang öffnen, manuelles Lesen, Sortierung nach Sachgebiet, händische Aufnahme ins Aktensystem	Automatische Schreibenserkennung aus E-Mail, Post-Scan oder Portaleingang; automatische Klassifizierung nach Sachgebiet und Sparte
Aktenanlage und Datenextraktion	Manuelles Auslesen von Beteiligten, Sachverhalts-, Vertragsdaten und rechtlichen Argumenten; manuelle Fristberechnung; Anreicherung aus Vorgangsverzeichnis	Automatisches Auslesen der Beteiligten, Case Facts und relevanten Vertragsdaten; automatische Berechnung der VSBG-Frist; Anreicherung der Akte aus vorhandenen Quellen mit KI
Zulässigkeitsprüfung	Manuelle Prüfung gegen Verfahrensordnung, Abweisung per E-Mail	Regelbasierter Zulässigkeitscheck, strukturierte Abweisung mit Begründung, vollständig dokumentiert
Schreibenserstellung	Manuelles Zusammenstellen aus Textbausteinen per Copy & Paste, individuell je Verfahren	KI-gestützte Vorkonfiguration der Schreiben aus den Verfahrensdaten; finale Freigabe durch den Sachbearbeiter
Dokumentenmanagement	E-Mail-basiert, dezentrale Ablage, Informationsverlust bei Personalwechsel	Zentrales, fallbezogenes Dokumentenmanagement, jederzeit abrufbar
Fristensteuerung	Manuelle Kalenderführung, Fristüberschreitungen werden reaktiv erkannt	Automatische Fristenführung, Eskalation bei Zeitrisiko
Stellungnahme-Koordination	E-Mail-Kommunikation, dezentral, mit manueller Fristpflege	Strukturierter Workflow, definierte Fristen, automatische Erinnerung; Unternehmen sind in denselben Workflow eingebunden
Reporting	Jährliche manuelle Zusammenführung aus heterogenen Quellen, zumeist in Excel	Kontinuierliches Datentracking; Jahresbericht und BaFin-Meldungen als automatisches Nebenprodukt

JUNE ist DSGVO-konform und wird auf europäischer Infrastruktur betrieben. KI-Funktionen übernehmen die Extraktion strukturierter Daten aus eingehenden Dokumenten, die Klassifizierung nach Sachgebiet und die Vollständigkeitsprüfung. Das juristische Urteil bleibt beim Menschen.

In der Praxis steht meistens die Frage nach dem Aufwand. Die Erfahrung aus dem Aviation-Bereich gibt eine konkrete Antwort: Eine große deutsche Airline mit komplexer Systemlandschaft, eigenen Quellsystemen, externen Kanzleien, elektronischem Anwaltspostfach, Zahlungsdienstleister, war neun Monate nach Projektbeginn live. Den größten Aufwand in der Implementierung stellt die Abstimmung über Prozesse dar: Welche Workflows sollen gelten? Wer bekommt welche Zugriffsrechte? Wie werden Eskalationspfade abgebildet? Diese Entscheidungen fallen einmalig und gelten für jedes weitere Verfahren.

Das Ergebnis spricht für sich. Heute arbeiten alle Beteiligten – Fallbearbeitung, externe Kanzleien und Zahlungsabwicklung – auf einem gemeinsamen digitalen Arbeitsplatz. Eingehende Schreiben werden automatisch klassifiziert und in der Masse bearbeitet. Weniger Papier, weniger Medienbrüche, volle Kontrolle über Fristen und Status. Die Airline bewältigt ihr hohes Anspruchsvolumen heute schneller und transparenter – mit demselben Team.

Schlichtungsverfahren sind zu wichtig für das Rechtssystem, um an operativen Infrastrukturproblemen zu scheitern. Die juristische Kompetenz ist vorhanden. Die Prozessinfrastruktur muss mithalten.

ÜBER JUNE

JUNE ist eine End-to-End-Plattform für die Automatisierung hochvolumiger Rechtsverfahren. Im Ombuds- und Schlichtungsbereich deckt JUNE den gesamten Prozess ab: Falleingang, Dokumentenmanagement, Fristensteuerung, Statustracking und Berichterstattung. JUNE ist DSGVO-konform und wird auf europäischer Infrastruktur betrieben.

Referenzkunden:

 **Meta**

 **Lufthansa**

SwissLife 


law · tax · future

 **schufa**


**BRITISH
AIRWAYS**

 **EBNER
STOLZ**



 **Concordia**

 **GreenbergTraurig**

Austrian 

Deloitte.
Legal

 **HEUKING**


Pinsent Masons


KPMG
Law

discover.
airlines

 **Graf von Westphalen**


**EBNER
STOLZ**

Weitere Informationen: june.tech