



## THEMEN

### KURZBERICHT

- 3. Quartal 2014: Beschwerden über Fonds konstant auf niedrigem Niveau
- Ombudsstelle veröffentlicht Tätigkeitsbericht 2013
- BVI bestätigt Fondsombudsleute im Amt
- Mitglied der Ombudsstelle - auf den ersten Blick

### AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

- Auf dem Weg in eine neue Architektur der Verbraucherpolitik?
- Tipps zur Finanzberatung
- Bankenombudsmann - Verbindliche Schiedssprüche bis 10.000 Euro
- Vermögensverwalter eröffnen neue Schlichtungsstelle

### RECHT & GESETZ

- BGH - Neues zu Kickbacks
- Entwurf für Kleinanlegerschutzgesetz veröffentlicht

### NOTIZEN

- Hilfe! Wo ist mein Fonds?
- BMJV - Symposium zu Beratungsprotokollen
- Friedrich-Ebert-Stiftung: „Schlichten statt klagen?“



Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen

## KURZBERICHT

### 3. QUARTAL 2014: BESCHWERDEN ÜBER FONDS KONSTANT AUF NIEDRIGEM NIVEAU

Die Verbraucherbeschwerden bei der Ombudsstelle für Investmentfonds bleiben auch im dritten Quartal 2014 konstant auf einem niedrigen Niveau. Auf Neun-Monatssicht erhöhte sich die Zahl der Beschwerden nur unwesentlich im Vergleich zum Vorjahreszeitraum.

Die Ombudsstelle verzeichnete im dritten Quartal 19 Eingaben gegenüber 15 im zweiten Quartal dieses Jahres und 16 im dritten Quartal des Vorjahres.

Die Eingänge von Januar bis September 2014 lagen mit 60 Eingaben insgesamt nur leicht über den 55 Eingaben der ersten neun Monate des Vorjahres.

Zahlen im Überblick:

Zeitraum	2011	2012	2013	3. Quartal 2014
Beschwerden	93 <sup>1</sup>	924 <sup>2</sup>	74	60

Weitere Informationen zu einem Berichtsjahr enthält der jährliche Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle.

<sup>1</sup> Rumpfgeschäftsjahr vom 1.9. – 31.12.2011

<sup>2</sup> Vor Sondereffekten (Sammelverfahren über 781 Beschwerden)

## OMBUDSSTELLE VERÖFFENTLICHT TÄTIGKEITSBERICHT 2013

Die Ombudsstelle blickt in ihrem Tätigkeitsbericht 2013 auf ein erfreuliches Berichtsjahr zurück.



Die Verbraucherbeschwerden bei Fonds lagen mit 74 Eingaben deutlich unter dem Vorjahresniveau. Themen-schwerpunkte ließen sich aufgrund der geringen Be-schwerdezahl nicht ausmachen. In mehr als 60 Prozent der Fälle konnte die Ombudsstelle Verbrauchern mit einem positiven Bescheid weiterhelfen. In 2012 hatten sich noch über 900 Anleger, vor allem wegen Problemen bei einigen offenen Immobilienfonds, beschwert.

Der Tätigkeitsbericht enthält neben statistischen und themenbezogenen Informationen auch zahlreiche prakti-sche Fallbeispiele und bietet damit praxisnahe Ein-blicke in die Arbeit der Ombudsstelle. Er ist beim Büro der Ombudsstelle kostenfrei erhältlich und steht zum Download unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de) bereit. Mehr zum Berichtsjahr 2013 lesen Sie [hier](#).

## BVI BESTÄTIGT FONDSOMBUDSLEUTE IM AMT

Der BVI hat die Schlichter der Ombudsstelle für weitere drei Jahre im Amt bestätigt.



Fondsumbudsmann  
Dr. h.c. Gerd Nobbe



Fondsumbudsmann  
Wolfgang Arenhövel

Dr. h.c. Gerd Nobbe (Vors. RiBGH a.D.) und Wolfgang Arenhövel (Präs. OLG Bremen a.D.) bearbeiten seit 2011 Beschwerden von Verbrauchern bei der Geld-

anlage in Fonds. Als Schlichter sind sie allein Recht und Gesetz verpflichtet und arbeiten wie ein Richter unab-hängig und weisungsfrei. Das aktuelle Mandat läuft bis 2017. Die Neubestellung erfolgte mit Zustimmung des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv).

## MITGLIED DER OMBUDSSTELLE – AUF DEN ERSTEN BLICK

Die Ombudsstelle hat das Logo „Mitglied der Ombuds-stelle für Investmentfonds“ entwickelt. Fondsgesell-schaften können Verbraucher damit künftig noch promi-ner auf die Ombudsstelle aufmerksam machen und so bereits heute der EU-Richtlinie über alternative Streit-beilegung (ADR) in Teilen Rechnung tragen. Die ADR-Richtlinie wird 2015 in Deutschland umgesetzt und führt u.a. auch Transparenzstandards für Unternehmen ein, die sich einer Schlichtungsstelle angeschlossen haben.



## AKTUELLE VERBRAUCHERTHEMEN

### AUF DEM WEG IN EINE NEUE ARCHITEKTUR DER VERBRAUCHERPOLITIK?

Sind wir „Auf dem Weg in eine neue Architektur der Verbraucherpolitik?“ fragte die Friedrich-Ebert-Stiftung am 22.9.2014 und lud zur Diskussion über Verbesser-ungen beim Verbraucherschutz in Deutschland ein. Gerd Billen (BMJV), Dr. Elke König, (BaFin), Klaus Müller (vzbv) u.a. diskutierten vor allem über die Effizienz der einzelnen verbraucherpolitischen Akteure und eine stär-kere Verzahnung von Aufsichtsbehörden, Verbraucher-zentralen und Schlichtungsstellen. Grundlagen der Dis-kussion waren die aktuellen Maßnahmen der Bundes-regierung, wie die Einführung von sog. Marktwächtern, sowie die neue Studie „Auf dem Weg zu einem zukunfts-fähigen Institutionengefüge der Verbraucherpolitik“ von Prof. Dr. Thorun (ConPolicy). Sie kommt zu dem Ergeb-nis, dass die verbraucherpolitische Institutionenland-schaft in Deutschland neu geordnet und optimiert wer-den muss, um Verbraucherinteressen angemessen Gel-tung verschaffen zu können.

## TIPPS ZUR FINANZBERATUNG

Verbraucher können sich jetzt unter [www.wegweiser-finanzberatung.de](http://www.wegweiser-finanzberatung.de) über das Thema Finanzberatung schlau machen. Die neue Webseite gibt Tipps zur Vor-

bereitung auf ein Beratungsgespräch und will die Vor- und Nachteile unterschiedlicher Beratungsmodelle aufzeigen. Sie wurde vom Institut für Finanzdienstleistungen (iff) mit Unterstützung des BMJV entwickelt.

## BANKENOMBUDSMANN - VERBINDLICHE SCHIEDSSPRÜCHE BIS 10.000 EURO

Die Ombudsleute der Kundenbeschwerdestelle für private Banken können Beschwerden künftig bis zu 10.000 Euro verbindlich zu Lasten einer Bank entscheiden. Die Streitwertgrenze wurde von 5.000 auf 10.000 Euro erhöht. Die neuen Regeln gelten ab dem 1.1.2015, so der Bundesverband deutscher Banken (BdB). Die Kundenbeschwerdestelle des BdB folgt damit dem Versicherungsombudsmann und der Ombudsstelle für Investmentfonds, die Verbrauchern seit 2014 bindende Schiedssprüche bis zu diesem Wert anbietet.

## VERMÖGENSVERWALTER ERÖFFNEN NEUE SCHLICHTUNGSSTELLE

Der Verband unabhängiger Vermögensverwalter Deutschlands (VuV) hat zum 1.9.2014 eine Schlichtungsstelle eingerichtet. Die neue Einrichtung ist spezialisiert auf Rechtsstreitigkeiten zwischen Verbrauchern und unabhängigen Vermögensverwaltern.

## RECHT & GESETZ

### BGH - NEUES ZU KICKBACKS

Banken müssen seit dem 1.8.2014 in der Anlageberatung über den Rückfluss sämtlicher Provisionen, d.h. auch versteckter Innenprovisionen, ungefragt informieren, so der BGH (Urteil v. 3.6.2014 - XI ZR 147/12). Das folge aus dem Transparenzprinzip des aufsichtsrechtlichen Kapitalanlagenrechts, das der Gesetzgeber bei Zuwendungen mittlerweile fast flächendeckend eingeführt hat. Auch bei der zivilrechtlichen Beurteilung von Beratungsverträgen müsse es daher künftig als allgemeines Rechtsprinzip berücksichtigt werden.

Über Rückvergütungen aus offen ausgewiesenen Provisionen, wie Ausgabeaufschlägen, müssen Banken indes schon seit 1984 informieren (Urteil v. 5.7. 2014 - XI ZR 418/13). Eine solche Aufklärungspflicht sei schon damals in der höchstrichterlichen Rechtsprechung angelegt gewesen, so der BGH. Banken könnten sich nicht auf einen unvermeidbaren Rechtsirrtum berufen. Die bisherige Rechtsprechung des BGH dazu betraf nur Fälle nach 1990.

Die Rechtsprechung zur Aufklärungspflicht von Banken über Rückvergütungen ist hingegen nicht auf die Vermittlung einer Kapitallebensversicherung im Rahmen einer Finanzierungsberatung übertragbar (Urteil v. 1.7.2014 - XI ZR 247/12). Dabei gezahlte Provisionen seien auch keine Rückvergütungen, so der BGH. Der Provisionsanspruch der Bank als Versicherungsvermittler sei zudem offensichtlich und folglich nicht aufklärungsbedürftig.

## ENTWURF FÜR KLEINANLEGERSCHUTZGESETZ VERÖFFENTLICHT

Das BMF und das BMJV haben vor dem Hintergrund der Prokon-Pleite den Entwurf für ein Kleinanlegerschutzgesetz veröffentlicht. Dieses soll künftig für bessere und transparentere Informationen über Produkte des „Grauen Kapitalmarkts“ sorgen. Produkthanbieter und -vermittler will man strenger regulieren. Der kollektive Verbraucherschutz soll jetzt als Aufsichtsziel der BaFin gesetzlich festgeschrieben werden.

Quartalsinfos kostenfrei per E-mail?

Einfach kurze Info an:  
[info@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)

## NOTIZEN

### HILFE! WO IST MEIN FONDS?

Der BVI bietet unter [www.bvi.de/statistik/fonds-aenderungen/](http://www.bvi.de/statistik/fonds-aenderungen/) hilfreiche Informationen, wenn es um Veränderungen bei den Publikumsfonds seiner Mitgliedsgesellschaften geht. Verbraucher können sich hier schnell und übersichtlich über neue, umbenannte, verschmolzene aber auch aufgelöste Fonds informieren.

### BMJV-SYMPOSIUM ZU BERATUNGS-PROTOKOLLEN

Das BMJV veranstaltet am 11.11.2014 ein Symposium zur Beratungsdokumentation im Geldanlage- und Versicherungsbereich. Das Ministerium möchte mit Wirtschaft, Verbraucherschutz, Wissenschaft, Verwaltung und Politik Verbesserungsmöglichkeiten in der Praxis der Beratungsprotokolle erörtern. Grundlage ist eine kürzlich veröffentlichte Studie des Instituts für Transparenz (ITA).

## FIEDRICH-EBERT-STIFTUNG: „SCHLICHTEN STATT KLAGEN?“

Die EU-Richtlinie über alternative Streitbeilegung (ADR) wird die Streitkultur bei Verbraucherkonflikten in Deutschland erheblich beeinflussen, meint Prof. Dr. Tonner in einer neuen Publikation der Friedrich-Ebert-Stiftung. Das Papier mit dem Titel „Schlichten statt klagen?“ beleuchtet Aspekte, die bei Umsetzung der ADR-Richtlinie beachtet werden sollten, und welche Chancen damit verbunden sind.

## IMPRESSUM

---

### HERAUSGEBER

BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.

### REDAKTION

Büro der Ombudsstelle des BVI  
+49 30 6 44 90 46-0  
info@ombudsstelle-investmentfonds.de

*Die Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI ist die Verbraucherschlichtungsstelle zur alternativen Beilegung von Rechtsstreitigkeiten im Bereich Fonds. Sie ist auf Grundlage der BaFin-Verordnung über die Schlichtungsstelle nach § 342 des Kapitalanlagegesetzbuches tätig.*